



**BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG**



**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2021**



SEMARAPURA, AGUSTUS 2021

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN, DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
SEMESTER I
TAHUN 2021

Oleh:
Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
Kabupaten Klungkung

Semarang, Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widi Wasa yang telah memberikan asung kertha wara nugraha-Nya, sehingga Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung dapat dilaksanakan dengan baik.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, hal itu perlu direspon dengan mengkaji kualitas layanan publik. Atas pemikiran tersebut maka Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) kepada masyarakat yang membutuhkan layanan informasi publik dan aparatur pemerintah yang membutuhkan layanan konsultasi perencanaan dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Hasil penilaian survey ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi pemberian layanan di masa-masa yang akan datang. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga setiap unsur pelayanan yang dinilai dapat memperoleh hasil yang optimal.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dikemudian hari.

Semarapura, Agustus 2021
Kepala Badan Perencanaan, Penelitian
dan Pengembangan Kabupaten Klungkung,

Anak Agung Gede Lesmana, ST, MT
NIP. 19710102 200003 1 003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Pengertian Umum	2
E. Sasaran.....	3
F. Ruang Lingkup	3
G. Manfaat	3
H. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	4
BAB II TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY	5
A. Persiapan	5
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	6
C. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data	6
D. Teknik Pengolahan Data	6
BAB III PEMBAHASAN	9
A. Karakteristik Responden	9
B. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung	10
D. Analisa Data	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	19

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan	8
Tabel 3.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	9
Tabel 3.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	10
Tabel 3.3	Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan	11
Tabel 3.4	Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan	12
Tabel 3.5	Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan	12
Tabel 3.6	Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif Pelayanan .	13
Tabel 3.7	Persepsi Responden Terhadap Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
Tabel 3.8	Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana .	14
Tabel 3.9	Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	15
Tabel 3.10	Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana .	16
Tabel 3.11	Persepsi Responden Terhadap Tindak Lanjut Pengaduan	16
Tabel 3.12	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perhitungan Nilai Tertimbang	7
Gambar 2.2 Perhitungan Nilai IKM	7
Gambar 2.3 Perhitungan Nilai Konversi	7
Gambar 3.1 Jenis Layanan yang Diterima Responden	10
Gambar 3.1 Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan	11
Gambar 3.2 Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan ...	11
Gambar 3.3 Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan	12
Gambar 3.4 Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif Pelayanan	13
Gambar 3.5 Persepsi Responden Terhadap Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
Gambar 3.6 Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana	14
Gambar 3.7 Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	15
Gambar 3.8 Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana	15
Gambar 3.9 Persepsi Responden Terhadap Tindak Lanjut Pengaduan	16
Gambar 3.10 Hasil Perhitungan Nilai IKM	17
Gambar 3.2 Hasil Perhitungan Nilai Konversi	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung tentu banyak memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh seluruh pengguna layanan, baik OPD maupun masyarakat umum. Tidak terpenuhinya layanan yang berkualitas tentu berdampak terhadap kinerja Baperlitbang, bahkan akan berimbas kepada kinerja OPD-OPD terkait, tidak terkecuali juga memperburuk citra Baperlitbang di mata masyarakat yang membutuhkan layanan informasi publik, juga OPD-OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung yang membutuhkan layanan verifikasi dan konsultasi dokumen perencanaan.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Baperlitbang, maka disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655) ;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 104 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4421);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005

- Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Klungkung (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 5);

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung dimaksudkan sebagai acuan dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung.

D. Pengertian Umum

Guna memberikan batasan pada item-item survey indeks kepuasan masyarakat, perlu diberikan definisi sehingga pembahasan tidak melebar dan mengaburkan maksud dan tujuan survey.

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat responden dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan informasi publik dan konsultasi perencanaan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Pelayanan** adalah segala kegiatan pelayanan informasi publik dan konsultasi perencanaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. **Petugas pelayanan** adalah pegawai yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan, yang besaran dan tata cara pembayarannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Baperlitbang.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang menjadi sampel penelitian, baik secara daring maupun tatap muka langsung.

E. Sasaran

1. Evaluasi tingkat pencapaian kinerja Baperlitbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

F. Ruang Lingkup

Indek Kepuasan Masyarakat ini adalah persepsi terhadap seluruh pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung.

G. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan.

H. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun ruang lingkup pelayanan publik yang menjadi obyek penilaian indeks kepuasan masyarakat sebagaimana terkandung dalam Permen PANRB di terdiri atas sembilan unsur, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, 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

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY

A. Persiapan

1. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang dipergunakan dalam survey ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Survey Layanan pada Baperlitbang Kabupaten Klungkung yang terdiri dari 3 layanan:

- 1) Layanan Informasi Publik
- 2) Layanan Konsultasi Perencanaan
- 3) Layanan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi

Masing-masing responden memilih satu dari 3 (tiga) jenis layanan diatas, untuk kemudian menjawab 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas masing-masing layanan pada Baperlitbang Kabupaten Klungkung.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **1**, **buruk** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

3. Jadwal Pelaksanaan.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 22 hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 7 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Responden dipilih dari unsur perencana tiap-tiap OPD di Kabupaten Klungkung. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, karena jumlah populasi (berupa jumlah OPD yang terlibat dalam proses perencanaan) kurang dari 100, maka minimal jumlah responden adalah sejumlah OPD yang ada di Kabupaten Klungkung, yakni 39 responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring kepada seluruh populasi, dalam hal ini para pemangku kepentingan yang membutuhkan layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi yang tergabung di dalam WAG Perencanaan. Kuesioner fisik juga dibagikan kepada para pengguna layanan secara langsung yang mendatangi kantor Baperlitbang Kabupaten Klungkung.

C. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data secara daring dilaksanakan menggunakan google form yang diisi secara langsung oleh para pemangku kepentingan, setelah dibagikan pada WAG Perencanaan. Formulir survey juga diberikan oleh petugas atau surveyor kepada ASN atau masyarakat yang telah menerima pelayanan. Selanjutnya surveyor menyerahkan kuesioner kepada ASN/masyarakat yang disasar menjadi responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh surveyor.

D. Teknik Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Gambar 2.1
Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM =	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
-------	---	---

Gambar 2.2
Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan x 25

Gambar 2.3
Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM,
Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	PERSEPSI KINERJA
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks Dinas adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks Baperlitbang, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, responden yang mengisi survei cukup representatif dimana responden laki-laki sejumlah 14 orang (44%) dengan responden perempuan sejumlah 18 orang (56%). Tingkat umur responden juga bervariasi dengan umur responden berkisar dari 34 hingga 55 tahun (Tabel 3.1)

Tabel 3.1
Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 40 tahun	11	34%
2	40 s/d 45 tahun	7	22%
3	46 s/d 50 tahun	8	25%
4	51 tahun ke atas	6	19%
	Jumlah	32	100%

Berdasarkan jenis Pendidikan responden, ditemui jenjang Pendidikan responden dari SMA/SMK hingga S-2 sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.2
Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Sarjana/S-1	23	71,9%
2	Magister/ S-2	9	28,1%
	Jumlah	32	100%

B. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung berdasarkan Jenis dan Unsur Pelayanan.

Dari 31 responden yang memberikan tanggapan, masing-masing sejumlah 4 orang merespon layanan informasi publik, 12 orang merespon layanan konsultasi perencanaan, dan 15 orang merespon layanan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi (gambar 3.1). Dengan demikian, jumlah responden masih belum cukup berimbang dan representatif untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Baperlitbang Kabupaten Klungkung. Untuk itu, diupayakan pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II agar mampu menghadirkan responden untuk masing-masing layanan sejumlah 39 orang (sesuai jumlah OPD di Kabupaten Klungkung).

Layanan yang pernah Bapak/Ibu terima adalah..
31 responses



Gambar 3.1.

Jenis Layanan yang Diterima Responden

1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana kejelasan aturan/persyaratan pemberian layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi yang ada di Baperlitbang. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.2. dan tabel 3.3. berikut.

Layanan Informasi Publik

Layanan Konsultasi

Layanan Verifikasi



Gambar 3.2.

Persepsi Responden terhadap Persyaratan Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.3

Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak jelas	1	3%
2	Tidak jelas	0	0%
3	Cukup jelas	14	45%
4	Sangat jelas	16	52%
	Jumlah	31	100%

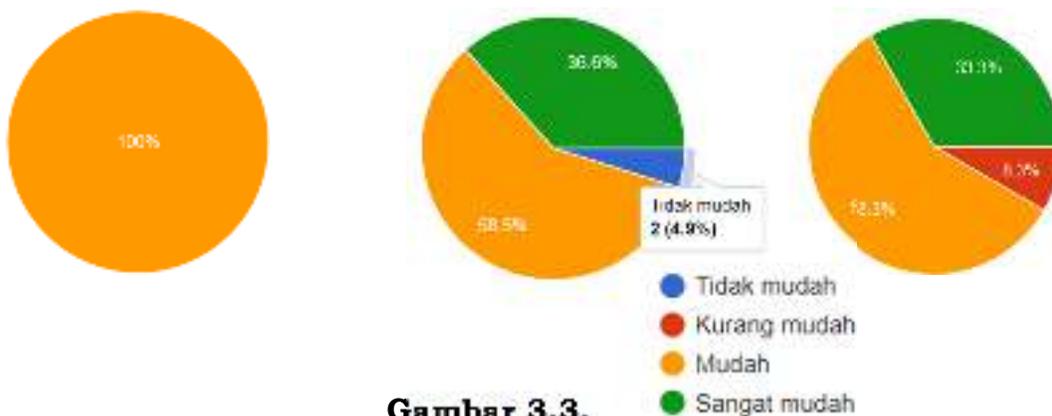
2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana kejelasan aturan/persyaratan pemberian layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi yang ada di Baperlitbang. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.3. dan tabel 3.4. berikut.

Layanan Informasi Publik

Layanan Konsultasi

Layanan Verifikasi



Gambar 3.3.

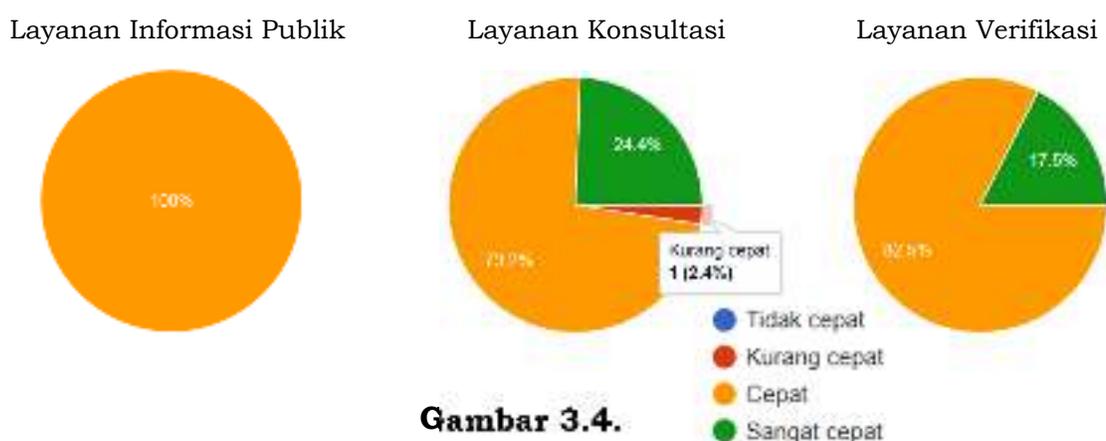
Persepsi Responden terhadap Kemudahan Prosedur Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.4**Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan**

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	2	6%
3	Mudah	19	59%
4	Sangat mudah	11	35%
	Jumlah	32	100%

3. Waktu Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana kecepatan pelayanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi diberikan/diselesaikan oleh Baperlitbang. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.4. dan tabel 3.5. berikut.

**Gambar 3.4.**

Persepsi Responden terhadap Waktu Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.5**Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan**

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	0	0
2	Kurang cepat	1	3%
3	Cepat	22	71%
4	Sangat cepat	8	26%
	Jumlah	31	100,00%

4. Biaya/Tarif

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap biaya pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana dengan kewajaran biaya/tarif pelayanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi yang ada di Baperlitbang. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.5 dan tabel 3.6 berikut.

Layanan Informasi Publik

Layanan Konsultasi

Layanan Verifikasi

**Gambar 3.5.**

Persepsi Responden terhadap Biaya/Tarif Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.6**Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif Pelayanan**

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat mahal	0	0%
2	Cukup mahal	1	3%
3	Murah	0	0%
4	Gratis	30	97%
	Jumlah	31	100%

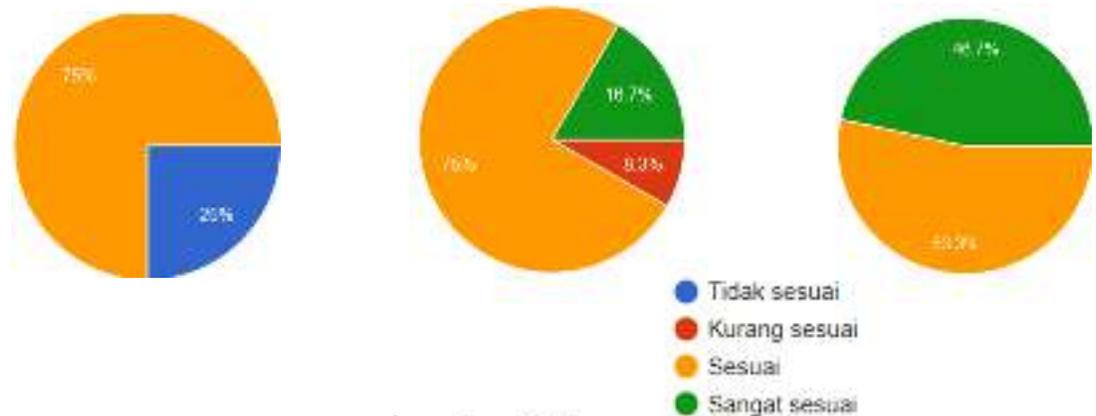
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana kesesuaian hasil layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi diberikan di Baperlitbang dengan yang tercantum dalam standar pelayanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.6. dan tabel 3.7. berikut.

Layanan Informasi Publik

Layanan Konsultasi

Layanan Verifikasi

**Gambar 3.6.**

Persepsi Responden terhadap Spesifikasi Jenis Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.7**Persepsi Responden Terhadap Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	1	3%
2	Kurang sesuai	1	3%
3	Sesuai	20	65%
4	Sangat sesuai	9	29%
	Jumlah	31	100%

6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kompetensi pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.7. dan tabel 3.8. berikut.

**Gambar 3.7.**

Persepsi Responden terhadap Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.8**Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana**

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak kompeten	0	0
2	Kurang kompeten	1	3%
3	Kompeten	23	74%
4	Sangat kompeten	7	23%
	Jumlah	31	100%

7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.8. dan tabel 3.9. berikut.



Gambar 3.8.

Persepsi Responden terhadap Perilaku Pelaksana Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

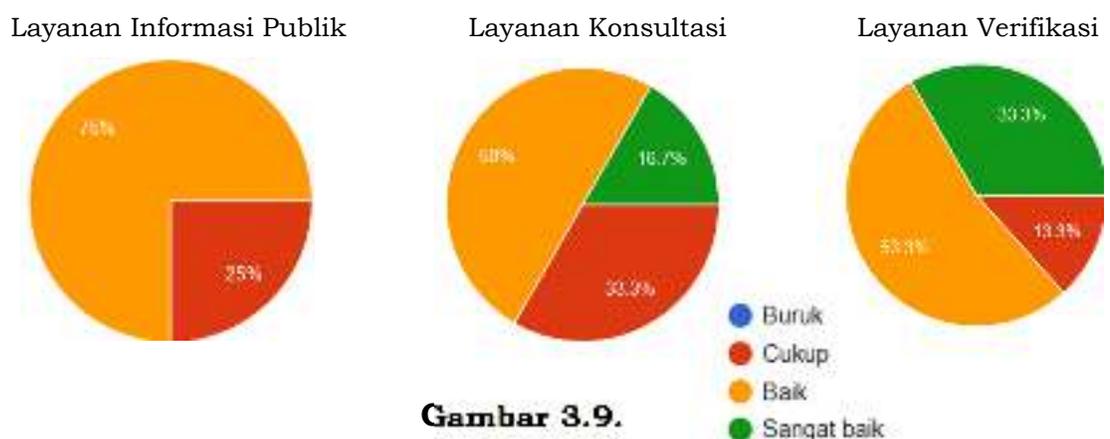
Tabel 3.9

Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0	0
3	Sopan dan ramah	22	71%
4	Sangat sopan dan ramah	9	29%
	Jumlah	31	100%

8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana sarana prasarana pendukung layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.8. dan tabel 3.12. berikut.



Gambar 3.9.

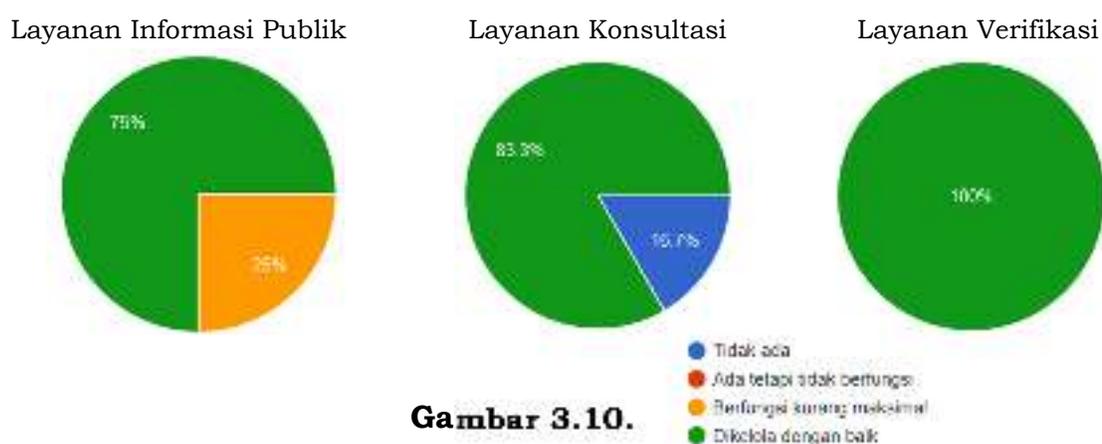
Persepsi Responden terhadap Sarana Prasarana Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.10
Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0
2	Cukup	7	23%
3	Baik	17	54%
4	Sangat baik	7	23%
	Jumlah	31	100%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penanganan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pengelolaan pengaduan maupun kritik dan saran atas layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.10. dan tabel 3.11. berikut.



Gambar 3.10.

Persepsi Responden terhadap Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Informasi Publik, Konsultasi Perencanaan, dan Verifikasi Dokumen Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi di Baperlitbang Kabupaten Klungkung

Tabel 3.11
Persepsi Responden Terhadap Tindak Lanjut Pengaduan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak ada	2	7%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	1	3%
4	Dikelola dengan baik	28	90%
	Jumlah	31	100%

C. Analisis Data

1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur pelayanan, maka berdasarkan penjelasan pada Bab II, untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik

diberi nilai persepsi 4. Untuk lebih jelasnya pemaparan akan ditampilkan perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan seperti tabel berikut.

Tabel 3. 11
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan	3,45
2	Prosedur Pelayanan	3,28
3	Waktu pelayanan	3,23
4	Biaya/tarif pelayanan	3,94
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,19
6	Kompetensi petugas pelayanan	3,19
7	Perilaku petugas pelayanan	3,29
8	Prasarana dan sarana	3,00
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,77
	jumlah	30,34

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Baperlitbang.

Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat maka digunakan rumus perhitungan nilai IKM seperti dibawah

$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
$\frac{30,34}{9} = 3,37$

Gambar 3.11
Hasil Penghitungan Nilai IKM

Jadi Nilai IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah **3,37**.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$
$3,37 \times 25 = 84,27$

Gambar 3.12
Hasil Penghitungan Nilai Konversi

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah **84,27**. Angka tersebut berada pada nilai interval konversi IKM **81,26 – 100**, dengan mutu pelayanan **A**, berarti kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah **SANGAT BAIK**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Survey IKM yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Persepsi responden terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung adalah SANGAT BAIK.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah biaya/tarif layanan, karena baik layanan informasi publik, konsultasi perencanaan, dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi di Baperlitbang tidak dikenai biaya.
3. Satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yang sama dengan hasil pengukuran IKM Tahun 2020 adalah sarana prasarana. Hal ini berkaitan dengan keterbatasan ruang perkantoran dan keterbatasan jumlah petugas di Baperlitbang Kabupaten Klungkung sehingga mempengaruhi kecepatan dan kenyamanan pelayanan.
4. Unsur-unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah berikutnya mengalami pergeseran dari tahun 2020, yakni dari kecepatan layanan pada tahun 2021 menjadi produk spesifikasi jenis layanan dan kompetensi petugas pelayanan pada semester 1 tahun 2021 ini. Ini mungkin bisa dikaitkan dengan penggunaan SIPD secara penuh dalam proses perencanaan, yang belum dibarengi dengan pemahaman secara penuh dari petugas pemberi layanan perencanaan. Hal ini berdampak pada penurunan kompetensi petugas dan pemberian layanan yang sesuai standar.
5. Unsur-unsur pelayanan lain yang perlu mendapat perhatian adalah waktu pelayanan dan prosedur pelayanan. Kedua unsur pelayanan ini saling berkaitan, karena dengan mempermudah prosedur pelayanan maka dapat sekaligus memperbaiki kecepatan pelayanan.

B. Rekomendasi

1. Diperlukan peningkatan kompetensi petugas dalam merespons cepatnya perubahan peraturan, norma, dan standard perencanaan dan penganggaran sehingga petugas layanan dapat menjadi narasumber yang mumpuni di tengah kesulitan yang dihadapi penerima layanan dalam

mengimplementasikan perubahan mekanisme perencanaan dan penganggaran dimaksud.

2. Diperlukan perbaikan sistem pengelolaan layanan dan pengaduan yang mengacu pada standar pelayanan yang ada, diutamakan secara daring sehingga menghindari gesekan antara pemberi dan penerima layanan, serta dapat meningkatkan profesionalitas dan obyektivitas layanan.
3. Penguatan karakter pelayanan seluruh staf Baperlitbang dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dengan melaksanakan motto “Siap Bersinergi”, sehingga terbangun kesepahaman dengan OPD-OPD di tengah cepatnya perubahan berbagai peraturan yang berkaitan dengan konsultasi perencanaan dan verifikasi dokumen perencanaan, pengendalian dan evaluasi.