



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Gedung Hijau Lt 3 Jl. Kyai Jebat No 30 Demak Kode Pos 59511

Telp. (0291) 685663 Fax. 685632

www.bappedalitbangda.demakkab.go.id e-mail : bappedalitbang@demakkab.go.id

Demak, 10 Juli 2023.

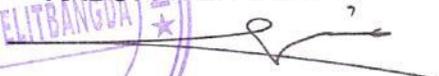
Kepada
Yth. Kepala Bagian Organisasi
SETDA Kabupaten Demak
di -
Demak

SURAT PENGANTAR

Nomor : 570 / 10925 / 2023

No.	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Pengiriman : Laporan SKM semester 1 tahun 2023	2 (satu) set.	- Dikirim dengan hormat sebagai laporan dan untuk guna seperlunya

KEPALA BAPPELITBANGDA
KABUPATEN DEMAK


MASBAHATUN NIAMAH, S.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19750703 199803 2 002



**LAPORAN SKM
(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
SEMESTER 1 TAHUN 2023**

4

**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester 1 Tahun 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPELITBANGDA) Kabupaten Demak.

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja SKPD nya. Evaluasi ini berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014 dan pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil survey kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan seluruh personel yang ada di BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak dalam melakukan reformasi birokrasi.

Demikian hasil pelaksanaan SKM ini kami susun semoga dapat digunakan sebagai bahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

Demak, Juli 2023

KEPALA BAPPELITBANGDA
KABUPATEN DEMAK



MASBAHATUN NIAMAH, S.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19750703 199803 2 002

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean government* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja lembaganya. Evaluasi ini berwujud pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak. IKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan IKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

B. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Bupati Demak nomor 80 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi dan Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Demak.

C. Sasaran

Kegiatan ini melibatkan seluruh SKPD, Perguruan Tinggi, dan masyarakat umum di Kabupaten Demak,. Sasaran dari Kegiatan yang terkait lembaga kepuasan pengguna layanan publik adalah peningkatan kesadaran masyarakat Kabupaten Demak akan pentingnya peran serta masyarakat dalam pembangunan terutama dalam Bidang Penyusunan Program Pembangunan Perencanaan, Bidang Pemerintahan Sosial Budaya serta Bidang Ekonomi dan Prasana Wilayah.

D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di BAPPELITBANGDA dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan. BAPPELITBANGDA merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi Perangkat Daerah (PD) di dalam penyusunan rencana kegiatan tahunan maupun rencana kegiatan jangka menengah dan jangka panjang serta anggota masyarakat/institusi terkait perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Demak.

Pelaksanaan SKM pada Bappelitbangda menggunakan sembilan unsur yaitu:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanannya
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan saran dan masukan,
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak diterapkan
 - c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 - d. Diterapkan sepenuhnya
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana unit pengguna layanan,
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 (seratus) eksemplar.

E. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja BAPPELITBANGDA secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

F. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI SURVEY

A. Instrumen Survey

Instrumen pelaksanaan SKM dilakukan mulai pada bulan Januari s/d Juni tahun 2023, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuesioner.

Kepala Badan bersama Sekretaris dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang menyusun instrumen survey berpedoman pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2017.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 100 responden yang ditentukan secara acak yang diambil dari universitas dan perusahaan swasta yang pernah menggunakan layanan BAPPELITBANGDA serta Perangkat Daerah (PD) pengguna layanan yang datang ke Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Demak dalam kurun waktu bulan Januari s/d Juni 2023.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- Pengguna layanan yang datang di Kantor sejumlah 100 orang;

3. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan Januari s/d Juni 2023.

4. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan dilakukan selama 5 (lima) hari pada tanggal 23 s.d 30 Juni 2023.

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak seluruhnya kuantitatif sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil dibuat tanggal 23 s.d 30 Juni 2023.

B. Deskripsi Responden

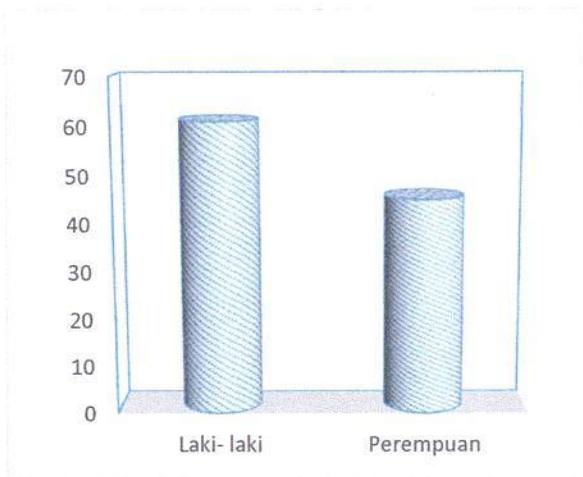
Responden dalam SKM BAPPELITBANGDA adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak, antara lain dari unsur perguruan tinggi, perusahaan swasta dan PD terkait. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 100 (seratus) orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada.

Dari 100 (seratus) kuesioner yang disebut terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

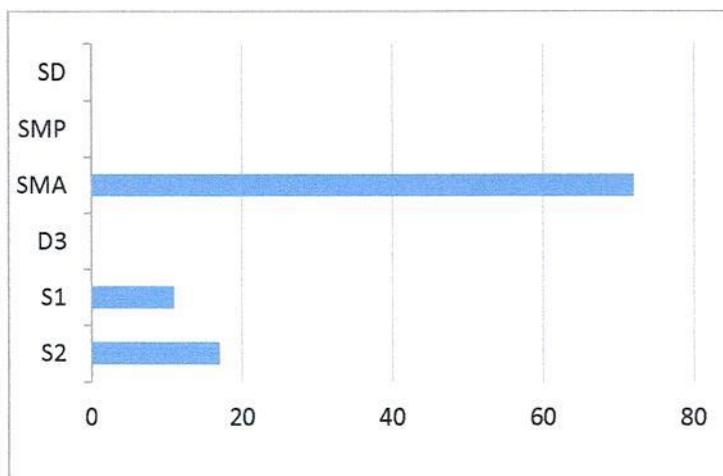
Tingkat Layanan :



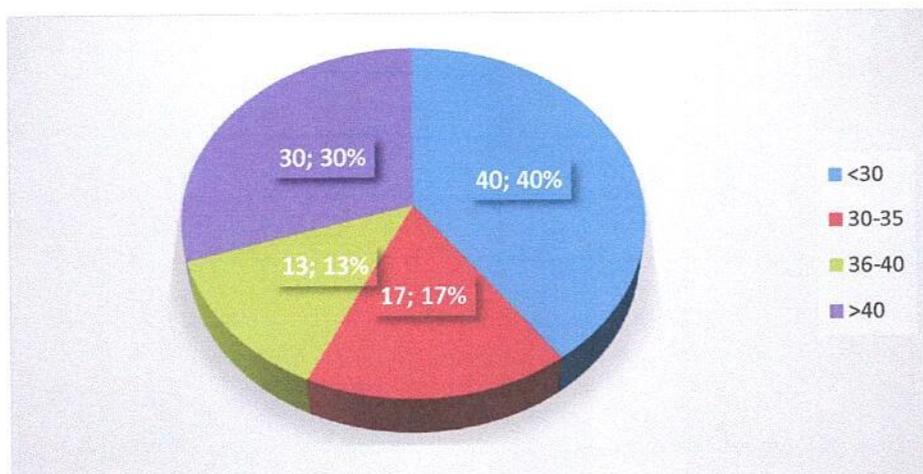
Jenis Kelamin :



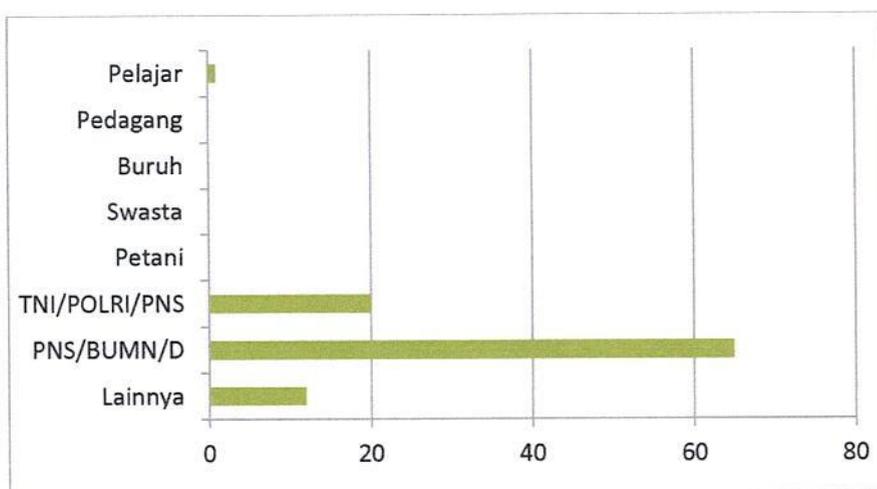
Pendidikan Terakhir:



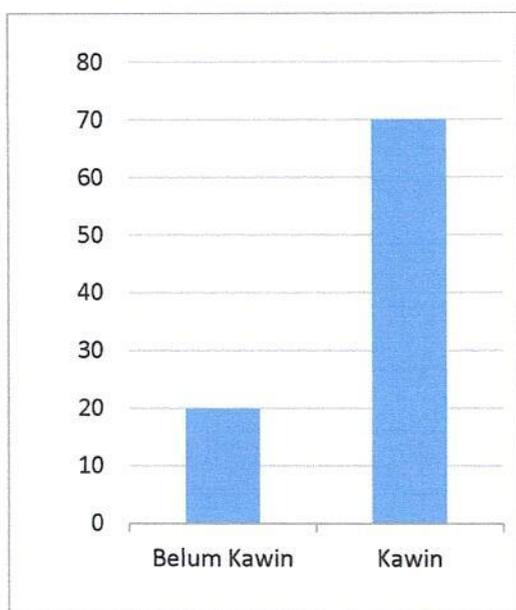
Jenis Usia :



Jenis Pekerjaan



Status kawin :



C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

a. Metode Pengumpulan data

Pelaksanaan SKM BAPPELITBANGDA dilakukan dengan menggunakan dua teknik survey sebagai berikut :

1. Masyarakat dan SPD pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di BAPPELITBANGDA saat melakukan kunjungan ke Kantor.
2. Petugas mendatangi pengguna layanan untuk kemudian pengguna layanan mengisi kuesioner dimaksud.

b. Analisis data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

- 1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:
 - Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
 - Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut.

Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Nilai Konversi	Nilai Interval SKM	Nilai Persepsi
Tidak Baik	D	25-43,75	1,00-1,75	1
Kurang Baik	C	43,76-62,50	1,76-2,50	2
Baik	B	62,51-81,25	2,51-3,25	3
Sangat Baik	A	81,26-100	3,26-4,00	4

BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

1. Identitas Responden

Responden terdiri dari semua PD, Perguruan Tinggi, Lembaga/Perusahaan Swasta, dan masyarakat umum sehingga dari identitas responden dirahasiakan oleh BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak keamanan responden itu sendiri.

2. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,52 atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak tidak memakan waktu yang lama sehingga pengguna jasa layanan tidak perlu menunggu lama untuk mengurus suatu layanan.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,31 atau sangat baik. Dalam hal ini BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur pelayanan

3. Ketepatan waktu pelayanan

Hasil survey unsur ini adalah 3,42 atau sangat baik. Dalam memberikan pelayanan, BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan jadwal waktu pelayanan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Hasil survey menunjukkan nilai 4,00 atau sangat baik. Dalam hal memberikan kesesuaian biaya pelayanan kepada para pengguna jasa layanan di BAPPELITBANG tidak ada biaya atau gratis.

5. Kepastian produk layanan

Setiap petugas yang melayani dapat dipastikan sangat menguasai bidang pelayanannya masing – masing sehingga dapat dengan cepat menangani setiap kendala yang terjadi di bidang pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dengan hasil survey yang menunjukkan nilai 3,31 atau sangat baik.

6. Kompetensi petugas layanan

Tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan juga sangat baik. Hal ini dapat dilihat dengan hasil survey yang menunjukkan nilai 3,24 atau baik.

7. Perilaku petugas pelayanan

Hasil survey dalam hal ini mendapat nilai 3,22 atau baik. Ini membuktikan bahwa di BAPPELITBANGDA memberikan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,

8. Penanganan Pengaduan Saran

Hasil survey mendapat nilai 3,21 atau baik. di BAPPELITBANGDA dalam memberikan pelayanan sudah dapat memenuhi apa yang menjadi permintaan dari para pengguna layanan.

9. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan pelayanan

Hasil survey indicator ini adalah baik dengan nilai 3,35 atau sangat baik, Hal ini dikarenakan petugas pelayanan telah memberikan tanggapan keluhan / complain yang disampaikan .

Hasil pengolahan SKM sebagaimana diuraikan di atas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	NRR tertimbang per unsur	IKM Unit Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	352	3,52	0,387	9,68	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	331	3,31	0,364	9,10	Sangat Baik
3	Ketepatan waktu pelayanan	342	3,42	0,376	9,41	Sangat Baik
4	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	400	4,00	0,440	11,00	Sangat Baik
5	Kepastian produk layanan	323	3,31	0,365	9,05	Sangat Baik
6	Kompetensi petugas layanan	325	3,24	0,356	8,94	Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	321	3,22	0,355	8,99	Baik
8	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	329	3,21	0,353	8,83	Baik
9	Sarana dan Prasarana pelayanan	334	3,35	0,369	9,21	Sangat Baik
Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur = 3,36						
Nilai Konversi SKM = 84,10						
Kategori Mutu Pelayanan = SANGAT BAIK						

Setelah dilakukan penghitungan secara keseluruhan, diperoleh hasil

Evaluasi Unsur

Unsur Terkuat

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terkuat secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dengan nilai tertinggi atau 4 untuk 9 pertanyaan kuesioner dari 100 responden, maka unsur pelayanan terkuat / nilai kepuasan tertinggi pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	%
1	Persyaratan pelayanan	52	52
2	Kemudahan prosedur pelayanan	31	33
3	Ketepatan waktu pelayanan	42	42
4	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	100	100
5	Kepastian produk layanan	31	31
6	Kompetensi petugas layanan	24	24
7	Perilaku petugas pelayanan	22	22
8	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	21	21
9	Sarana dan Prasarana pelayanan	35	35

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur pertama yang terkuat **Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan gratis** atau yang diberikan adalah hal yang paling sering diapresiasi dari 4 unsur SKM dengan frekuensi rata-rata 100 kali (100%) dari 100 responden yang menilai.

Dan unsur kedua yang telah mendapat Apresiasi diberikan oleh masyarakat dalam layanan **Persyaratan Pelayanan** dengan adanya unsur tersebut baik membantu masyarakat pengguna layanan dalam frekwensi sebanyak 52 kali (52%) dari 100 responden yang menilai.

Unsur Terlemah

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terlemah secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dibawah atau sama dengan Penanganan Pengaduan saran dan masukan (U-8) untuk 9 pertanyaan kuesioner dari 100 responden, maka unsur pelayanan terlemah/nilai kepuasan terendah pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	%
1	Persyaratan pelayanan	0	0
2	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0
3	Ketepatan waktu pelayanan	0	0
4	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	0	0
5	Kepastian produk layanan	0	0
6	Kompetensi petugas layanan	0	0
7	Perilaku petugas pelayanan	0	0
8	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	0	0
9	Sarana dan Prasarana pelayanan	0	0

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 9 unsur pelayanan adalah hal yang paling sering dikeluhkan dari 9 unsur SKM Penanganan Pengaduan saran dan masukan dengan frekuensi rata-rata 21 kali (21 %) dari 100 responden yang menilai.

BAB IV REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi dan tindak lanjut

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada Penanganan Pengaduan saran dan masukan.
2. Menyediakan website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan BAPPELITBANGDA.
3. Mengirimkan pegawai BAPPELITBANGDA pada kegiatan bimtek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
4. Perlu disediakan kotak saran / pengaduan di Kantor, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan.
5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB V PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 semester 1 dilaksanakan mulai bulan Januari s/d Juni 2023.
2. Responden SKM adalah para stakeholder / masyarakat pengguna layanan pada BAPPELITBANGDA yang terdiri dari unsur PD, Perguruan Tinggi, dan masyarakat umum.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh BAPPELITBANGDA dalam 9 pertanyaan.
4. Hasil SKM pada BAPPELITBANGDA adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 84,10.
5. Unsur terkuat / tertinggi adalah kesesuaian biaya pelayanan gratis frekuensi rata-rata 100 kali (100%) dari 100 responden yang menilai. Selain unsur terkuat, kemampuan petugas dalam menangani setiap kendala menjadi unsur terlemah / sering dikeluhkan **Penanganan Pengaduan saran dan masukan** dari 9 unsur SKM dengan frekuensi rata-rata 21 kali (21%) dari 100 responden yang menilai. Artinya, terkait pelayanan masyarakat yang masuk di semua pengguna layanan bahwa masyarakat menilai baik.

**EVALUASI SKM YANG PALING RENDAH DI BAPPELITBANGDA
KAB. DEMAK SEMESTER 1 TAHUN 2023**

1) Penanganan Pengaduan saran dan masukan (U-8)

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut .

2) Tindak Lanjutnya :

- Personalnya di bekali ilmu yang sesuai dengan bidangnya dengan cara di ikutkan diklat/pelatihan perencanaan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KERJA SAMA KKN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
6	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
15	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
16	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
17	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
18	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
25	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	84	80	83	100	81	82	82	75	85	
NRR / Unsur	3,36	3,20	3,32	4,00	3,24	3,28	3,28	3,00	3,40	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,35	0,37	0,44	0,36	0,36	0,36	0,33	0,37	
IKM Unit pelayanan	9,24	8,80	9,13	11,00	8,91	9,02	9,02	8,25	9,35	
IKM Unit pelayanan										**) 82,72

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,360
U2	Prosedur	3,200
U3	Waktu pelayanan	3,320
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,240
U6	Kompetensi pelaksana	3,280
U7	Perilaku pelaksana	3,280
U8	Penanganan Pengaduan	3,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,400

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN RKPD**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	2	4	4	3	4	
2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
9	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
10	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
13	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
14	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
17	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
18	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
ΣNilai	87	85	84	100	80	79	80	83	84	
/Unsur										
NRR / Unsur	3,48	3,40	3,36	4,00	3,20	3,16	3,20	3,32	3,36	
NRR tertbg/ unsur	0,38	0,37	0,37	0,44	0,35	0,35	0,35	0,37	0,37	*)
										3,35
IKM Unit pelayanan	9,57	9,35	9,24	11,00	8,80	8,69	8,80	9,13	9,24	
IKM Unit pelayanan										**) 83,82

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
- NRR tertimbang = $\text{NRR per unsur} \times 0,111$
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,480
U2	Prosedur	3,400
U3	Waktu pelayanan	3,360
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,200
U6	Kompetensi pelaksana	3,160
U7	Perilaku pelaksana	3,200
U8	Penanganan Pengaduan	3,320
U9	Sarana dan Prasarana	3,360

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN RENSTRA DAN RENJA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
10	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
13	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
19	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
22	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
24	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
25	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	96	83	90	100	82	83	84	84	85	
NRR / Unsur	3,84	3,32	3,60	4,00	3,40	3,32	3,36	3,36	3,40	
NRR tertbg/ unsur	0,42	0,37	0,40	0,44	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	*) 3,48
IKM Unit pely	10,56	9,13	9,90	11,00	9,35	9,13	9,24	9,24	9,35	
IKM Unit pelayanan										**) 86,900

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,840
U2	Prosedur	3,320
U3	Waktu pelayanan	3,600
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,400
U6	Kompetensi pelaksana	3,320
U7	Perilaku pelaksana	3,360
U8	Penanganan Pengaduan	3,360
U9	Sarana dan Prasarana	3,400

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SIPD**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
6	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
7	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
8	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
9	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
14	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
18	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
25	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	85	83	85	100	80	81	77	79	81	
NRR / Unsur	3,40	3,32	3,40	4,00	3,32	3,24	3,08	3,16	3,24	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,37	0,37	0,44	0,37	0,36	0,34	0,35	0,36	*) 3,32
IKM Unit Plyn	9,35	9,13	9,35	11,00	9,13	8,91	8,47	8,69	8,91	
IKM Unit pelayanan										**) 82,94

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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
- tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,400
U2	Prosedur	3,320
U3	Waktu pelayanan	3,400
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,320
U6	Kompetensi pelaksana	3,240
U7	Perilaku pelaksana	3,080
U8	Penanganan Pengaduan	3,160
U9	Sarana dan Prasarana	3,240