

**PEMERINTAH
KABUPATEN BANGKA**



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN
DAERAH**

TAHUN 2023



SEMESTER I

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga Penyusunan Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Oleh karena itu, atas dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dilaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

Keberhasilan survey dan penyusunan buku indeks kepuasan masyarakat semester I dicapai berkat dukungan berbagai pihak. Atas dukungan dan partisipasinya dalam survey IKM ini diucapkan terimakasih. Harapannya buku ini dapat menjadi pedoman dan bermanfaat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja satuan unit organisasi mendatang.

Sungailiat,

Kepala Bappeda Kabupaten Bangka

Ir. Pan Budi Marwoto, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19661214 199203 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat	5
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.1 Lokasi Survei.....	7
2.2 Penentuan Responden	7
2.3 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	9
2.4 Metode Pengolahan Data.....	10
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
3.1 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan.....	13
3.2 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	15
3.3 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan.....	17
3.4 Konversi Indeks	20
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Rekomendasi	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu tujuan akhir dari pelaksanaan agenda Reformasi Birokrasi yang masih terus dijalankan secara intensif oleh Pemerintah adalah “pelayanan publik yang berkualitas”. Kondisi ideal ini tentu saja tidak akan serta-merta terjadi. Diperlukan pembenahan, perbaikan, dan perubahan terus menerus, khususnya dari sisi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik guna mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui

media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan tepat, akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Saat ini pemerintah telah dan tengah melakukan berbagai upaya perubahan melalui agenda Reformasi Birokrasi yang meliputi 8 area perubahan, termasuk di dalamnya area perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Seiring dengan upaya tersebut, Pemerintah juga telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalamnya mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Regulasi tersebut juga telah dilengkapi dengan instrumen yang lebih aplikatif, yaitu melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Upaya ini tidak terlepas dari potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, yang secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu

pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat, tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang bersungguh-sungguh. Agar dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan yang diperlukan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan. Salah satu langkah yang diperlukan adalah mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Langkah ini dapat dilaksanakan hingga pada lingkup terkecil penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Unit Pelayanan Publik yang dalam keseharian berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka, pada semester I tahun 2023 ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat ini sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 regulasi tersebut

memuat ketentuan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menyajikan penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan publik. Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, akan dapat disusun rencana perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian paling rendah, rencana peningkatan pada unsur-unsur yang mendapat penilaian sedang, dan upaya-upaya mempertahankan untuk unsur-unsur pelayanan yang telah mendapatkan penilaian tinggi oleh masyarakat.

1.2 TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah untuk:

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat ssebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada semester I tahun 2023 oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka;

2. mengetahui secara berkala kinerja pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka;
3. menyiapkan bahan formulasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kebutuhan penentuan prioritasnya;
4. mengetahui perbedaan persepsi atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima;
5. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

1.3 MANFAAT

Survey Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM semester I pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
2. menjadi sumber rujukan untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, atau kekuatan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. menyajikan data tingkat kinerja pelayanan publik secara periodik;

4. menumbuhkan semangat perbaikan dan perubahan pada semua aparatur di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
5. mendorong penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
6. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
7. memacu persaingan positif antar satuan organisasi di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
8. menjadi umpan balik dalam perbaikan pelayanan, dimana masyarakat bisa terlibat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 LOKASI SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2023 dilaksanakan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

2.2 PENENTUAN RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik dan satuan organisasi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

Tata cara penentuan jumlah responden survei adalah sesuai ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah responden dihitung berdasarkan jumlah populasi pengguna layanan, sehingga pada setiap Perangkat Daerah maupun UPT jumlah responden berbeda-beda, karena dihitung berdasarkan jumlah pengguna layanan pada masing-masing satuan organisasi.

“Jumlah Pengguna Layanan” berbeda dengan “Jumlah Layanan”. Dalam hal ini jumlah Pengguna Layanan adalah jumlah pihak yang dilayani selama 1 tahun, dimana setiap 1 orang/lembaga hanya dihitung 1 kali. Sedangkan Jumlah Layanan adalah jumlah pelayanan dalam setiap harinya, yang dijumlahkan selama 1 tahun. Jumlah populasi Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka, adalah “*Jumlah Pengguna Layanan*”, dan bukan “*Jumlah Layanan*”.

Selanjutnya teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Standar, adalah dengan menjumlahkan pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka pada Semester I Tahun 2023, yaitu:

- a. Peminjaman Ruang Rapat, dan
- b. Peserta Rapat.

Adapun teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Rapat adalah menggunakan alat penghitungan berupa Daftar Hadir Rapat/Pertemuan/Sosialisasi/Pembinaan dan sebagainya, mengambil data dari SPJ Semester I Tahun 2023. Dalam hal ini, pihak internal tidak dihitung setiap 1 orang hanya dihitung 1 kali.

Selanjutnya, jumlah populasi akan menentukan jumlah responden yang diperlukan, yaitu didasarkan pada **“Tabel Sampel Morgan dan Krejcie”**.

Tabel 2.1
Sampel Morgan dan Krejcie

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	100000	384

Pada survei Semester I Tahun 2023 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2
Jumlah Sample dan Populasi Kuisisioner Survei

No	Satuan Organisasi	Kuisisioner rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	Sekretariat	40	36
2.	Bidang Sarana Prasarana	40	36
3.	Bidang Sosial Ekonomi	40	36
4.	Bidang Pengendalian dan Evaluasi	40	36
5.	Bidang Penelitian dan Pengembangan	40	36
	Total Jumlah Sampel		180

2.3 METODE DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 ini dilakukan melalui penyebaran kuisisioner sebagai instrumen survei. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei sebagaimana panduan didalam 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka dilaksanakan menggunakan 1 (satu) macam kuisisioner, yaitu: Kuisisioner Rapat (untuk layanan rapat).

Kuesioner rapat mempertimbangkan bahwa praktek pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka meliputi juga pelayanan rapat/pertemuan. Kuesioner rapat tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Undangan Rapat
- 2) Peserta Rapat
- 3) Pimanan/Narasumber Rapat
- 4) Materi Rapat
- 5) Waktu Rapat
- 6) Manfaat rapat
- 7) Petugas Rapat
- 8) Sarana dan Prasaran Rapat
- 9) Makan dan Minum Rapat

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan melalui pengisina kuesioner secara mandiri;
- b. Dilakukan oleh Petugas Survei dengan cara mewawancarai pengguna layanan, dan kemudian diisikan dalam kuesioner. Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksporasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

2.4 METODE PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM Semester I Tahun 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan, dengan menggunakan “Tabel Pengolahan Data

IKM” yang telah disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per urusan}}{\text{Total Urusan yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Satuan Organisasi} \times 25$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100. Mengacu pada kategori-kategori yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan konsep indeks yang menjamin skor terendah berindeks nol dan skor tertinggi berindeks 100 maka kategori kinerja pemerintah Kabupaten Bangka berikut tabel kategori indeks kinerja.

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

Nilai Interval IKM (skala 1-4)	Nilai Interval konversi IKM	Mutu IKM	Kinerja Unit Pelayanan
25 – 43,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51 – 81,25	62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2023, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	138
2	Peserta Rapat	126
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	119
4	Materi Rapat	120
5	Waktu Rapat	129
6	Manfaat Rapat	131
7	Petugas Rapat	140
8	Sarana dan Prasarana Rapat	137
9	Makan dan Minum Rapat	154

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.2
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	149
2	Peserta Rapat	132
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	124
4	Materi Rapat	157
5	Waktu Rapat	131

6	Manfaat Rapat	132
7	Petugas Rapat	140
8	Sarana dan Prasarana Rapat	129
9	Makan dan Minum Rapat	155

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.3
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sosial Ekonomi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	160
2	Peserta Rapat	132
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	122
4	Materi Rapat	157
5	Waktu Rapat	132
6	Manfaat Rapat	133
7	Petugas Rapat	141
8	Sarana dan Prasarana Rapat	130
9	Makan dan Minum Rapat	155

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.4
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Pengendalian dan Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	127
2	Peserta Rapat	118
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	116
4	Materi Rapat	142
5	Waktu Rapat	128
6	Manfaat Rapat	117
7	Petugas Rapat	126
8	Sarana dan Prasarana Rapat	114
9	Makan dan Minum Rapat	137

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.5
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Penelitian dan Pengembangan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	143
2	Peserta Rapat	132
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	121
4	Materi Rapat	157
5	Waktu Rapat	131
6	Manfaat Rapat	132
7	Petugas Rapat	140
8	Sarana dan Prasarana Rapat	131
9	Makan dan Minum Rapat	157

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

3.2 NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR PELAYANAN

NRR per unsur pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat) Pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,45
2	Peserta Rapat	3,15
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	2,97
4	Materi Rapat	3,00
5	Waktu Rapat	3,22
6	Manfaat Rapat	3,27
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,42
9	Makan dan Minum Rapat	3,85

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.7
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,72
2	Peserta Rapat	3,30
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,10
4	Materi Rapat	3,92
5	Waktu Rapat	3,27
6	Manfaat Rapat	3,30
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,22
9	Makan dan Minum Rapat	3,87

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.8
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sosial Ekonomi

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	4,00
2	Peserta Rapat	3,30
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,05
4	Materi Rapat	3,92
5	Waktu Rapat	3,30
6	Manfaat Rapat	3,32
7	Petugas Rapat	3,52
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,25
9	Makan dan Minum Rapat	3,87

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.9
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Pengendalian dan Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,52
2	Peserta Rapat	3,27
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,22

**Tabel 3.9
 Lanjutan.**

No	Unsur Pelayanan	NRR
4	Materi Rapat	3,94
5	Waktu Rapat	3,55
6	Manfaat Rapat	3,25
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,16
9	Makan dan Minum Rapat	3,80

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

**Tabel 3.10
 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
 Pada Bidang Penelitian dan Pengembangan**

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,57
2	Peserta Rapat	3,30
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,02
4	Materi Rapat	3,92
5	Waktu Rapat	3,27
6	Manfaat Rapat	3,30
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,27
9	Makan dan Minum Rapat	3,92

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

3.3 NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11111. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

Tabel 3.11
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Undangan Rapat	0,38
2	Peserta Rapat	0,34
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,32
4	Materi Rapat	0,33
5	Waktu Rapat	0,35
6	Manfaat Rapat	0,36
7	Petugas Rapat	0,38
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,37
9	Makan dan Minum Rapat	0,42

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.12
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Undangan Rapat	0,41
2	Peserta Rapat	0,36
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,33
4	Materi Rapat	0,43
5	Waktu Rapat	0,36
6	Manfaat Rapat	0,36
7	Petugas Rapat	0,38
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,35
9	Makan dan Minum Rapat	0,42

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.13
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sosial Ekonomi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Undangan Rapat	0,44
2	Peserta Rapat	0,36
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,33
4	Materi Rapat	0,43

Tabel 3.13
Lanjutan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
5	Waktu Rapat	0,36
6	Manfaat Rapat	0,36
7	Petugas Rapat	0,38
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,35
9	Makan dan Minum Rapat	0,42

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.14
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Pengendalian dan Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Undangan Rapat	0,38
2	Peserta Rapat	0,36
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,35
4	Materi Rapat	0,43
5	Waktu Rapat	0,39
6	Manfaat Rapat	0,35
7	Petugas Rapat	0,38
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,34
9	Makan dan Minum Rapat	0,41

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

Tabel 3.15
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Penelitian dan Pengembangan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Undangan Rapat	0,39
2	Peserta Rapat	0,36
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,33
4	Materi Rapat	0,43
5	Waktu Rapat	0,36
6	Manfaat Rapat	0,36
7	Petugas Rapat	0,38
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,36
9	Makan dan Minum Rapat	0,43

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester I 2023

3.4 KONVERSI INDEKS

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 3.11 hingga Tabel 3.15 dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

1. Bidang Sekretariat, memperoleh nilai $3,284 \times 25$ (nilai dasar) = 82,08.
2. Bidang Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 3.435×25 (nilai dasar) = 85,86
3. Bidang Sosial Ekonomi memperoleh nilai 3.471×25 (nilai dasar) = 86,76
4. Bidang Pengendalian dan Evaluasi, memperoleh nilai 3.438×25 (nilai dasar) = 85,93
5. Bidang Penelitian dan Pengembangan, memperoleh nilai 3.421×25 (nilai dasar) = 85,52.

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Perangkat Daerah	=	$\frac{\text{IKM 1} + \text{IKM 2} + \text{IKM 3} + \text{dst.}}{\text{Jumlah Satuan Organisasi}}$
----------------------	---	--

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka sebesar :

85.24

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.16
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Sehingga nilai IKM yang mencapai **85.24** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 3.16, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Mutu Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah = **B**

Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah = **Baik**

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Secara umum pelayanan Semester I Tahun 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka berada pada kategori **BAIK**. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka masuk dalam kategori **BAIK**.
- b. Kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

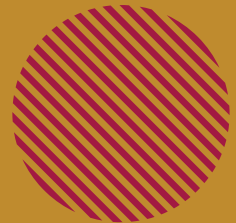
4.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan diatas, maka perlu disampaikan beberapa hal sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja urusan Pemerintahan yang ada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mewujutkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka unit pelayanan agar memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan unit pelayanan beserta seluruh tugas dan fungsi masing-masing perangkat daerah tersebut.
- b. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan dan kinerja secara terus-menerus dan berkesinambungan, maka survey Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara

berkesinambungan dan periodik di tahun-tahun mendatang. Sehingga berdasarkan hasil survey IKM tersebut, unit pelayanan dapat melakukan perbaikan mutu pelayanan dan kinerja sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

BAPPEDA
KABUPATEN
BANGKA



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

— TAHUN 2023

SEMESTER II

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga Penyusunan Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Oleh karena itu, atas dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dilaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

Keberhasilan survey dan penyusunan buku indeks kepuasan masyarakat semester II dicapai berkat dukungan berbagai pihak. Atas dukungan dan partisipasinya dalam survey IKM ini diucapkan terimakasih. Harapannya buku ini dapat menjadi pedoman dan bermanfaat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja satuan unit organisasi mendatang.

Sungailiat,
Kepala Bappeda Kabupaten Bangka

Ir. Pan Budi Marwoto, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19661214 199203 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat	4
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1 Lokasi Survei.....	6
2.2 Penentuan Responden	6
2.3 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	8
2.4 Metode Pengolahan Data.....	9
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.1 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan.....	11
3.2 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	13
3.3 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan.....	15
3.4 Konversi Indeks	17
BAB IV PENUTUP	19
4.1 Kesimpulan	19
4.2 Rekomendasi	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu tujuan akhir dari pelaksanaan agenda Reformasi Birokrasi yang masih terus dijalankan secara intensif oleh Pemerintah adalah “pelayanan publik yang berkualitas”. Kondisi ideal ini tentu saja tidak akan serta-merta terjadi. Diperlukan pembenahan, perbaikan, dan perubahan terus menerus, khususnya dari sisi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik guna mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan tepat, akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Saat ini pemerintah telah dan tengah melakukan berbagai upaya perubahan melalui agenda Reformasi Birokrasi yang meliputi 8 area perubahan, termasuk di dalamnya area perubahan

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Seiring dengan upaya tersebut, Pemerintah juga telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalamnya mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Regulasi tersebut juga telah dilengkapi dengan instrumen yang lebih aplikatif, yaitu melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Upaya ini tidak terlepas dari potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, yang secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat, tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang bersungguh-sungguh. Agar dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan yang diperlukan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan. Salah satu langkah yang diperlukan adalah mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Langkah ini dapat dilaksanakan hingga pada lingkup terkecil penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu

Unit Pelayanan Publik yang dalam keseharian berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka, pada tahun 2021 ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat ini sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 regulasi tersebut memuat ketentuan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menyajikan penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan publik. Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, akan dapat disusun rencana perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian paling rendah, rencana peningkatan pada unsur-unsur yang mendapat penilaian sedang, dan upaya-upaya mempertahankan untuk unsur-unsur pelayanan yang telah mendapatkan penilaian tinggi oleh masyarakat.

1.2 TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah untuk:

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat ssebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka;
2. mengetahui secara berkala kinerja pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka;
3. menyiapkan bahan formulasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kebutuhan penentuan prioritasnya;
4. mengetahui perbedaan persepsi atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima;
5. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

1.3 MANFAAT

Survey Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
2. menjadi sumber rujukan untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, atau kekuatan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. menyajikan data tingkat kinerja pelayanan publik secara periodik;
4. menumbuhkan semangat perbaikan dan perubahan pada semua aparatur di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka untuk meningkatkan kualitas pelayana publik;

5. mendorong penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
6. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
7. memacu persaingan positif antar satuan organisasi di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
8. menjadi umpan balik dalam perbaikan pelayanan, dimana masyarakat bisa terlibat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 LOKASI SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

2.2 PENENTUAN RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik dan satuan organisasi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka.

Tata cara penentuan jumlah responden survei adalah sesuai ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah responden dihitung berdasarkan jumlah populasi pengguna layanan, sehingga pada setiap Perangkat Daerah maupun UPT jumlah responden berbeda-beda, karena dihitung berdasarkan jumlah pengguna layanan pada masing-masing satuan organisasi.

“Jumlah Pengguna Layanan” berbeda dengan “Jumlah Layanan”. Dalam hal ini jumlah Pengguna Layanan adalah jumlah pihak yang dilayani selama 6 bulan, dimana setiap 1 orang/lembaga hanya dihitung 1 kali. Sedangkan Jumlah Layanan adalah jumlah pelayanan dalam setiap harinya, yang dijumlahkan selama 6 bulan. Jumlah populasi Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka, adalah “*Jumlah Pengguna Layanan*”, dan bukan “*Jumlah Layanan*”.

Selanjutnya teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Standar, adalah dengan menjumlahkan pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka sepanjang semester II tahun 2023, yaitu:

- a. Penggunaan Ruang Rapat, dan
- b. Peserta rapat.

Adapun teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Rapat adalah menggunakan alat penghitungan berupa Daftar Hadir Rapat/ Pertemuan/ Sosialisasi/ Pembinaan dan sebagainya, mengambil data dari SPJ semester II tahun 2023. Dalam hal ini, pihak internal tidak dihitung setiap 1 orang hanya dihitung 1 kali.

Selanjutnya, jumlah populasi akan menentukan jumlah responden yang diperlukan, yaitu didasarkan pada “**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**”.

Tabel II-1
Sampel Morgan dan Krejcie

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	100000	384

Pada survei semester II tahun 2023 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

Tabel II-2
Jumlah Sample dan Populasi Kuisisioner Survei

No	Satuan Organisasi	Kuesioner rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	Sekretariat	40	36
2.	Bidang Sarana Prasarana	40	36
3.	Bidang Sosial Ekonomi	40	36
4.	Bidang Pengendalian dan Evaluasi	40	36
5.	Bidang Penelitian dan Pengembangan	40	36
Total Jumlah Sampel			180

2.3 METODE DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 ini dilakukan melalui penyebaran kuisisioner sebagai instrumen survei. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei sebagaimana panduan di 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka dilaksanakan menggunakan 1 (satu) macam kuisisioner, yaitu: Kuisisioner Rapat (untuk layanan rapat).

Kuisisioner rapat mempertimbangkan bahwa praktek pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka meliputi juga pelayanan rapat/pertemuan. Kuisisioner rapat tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Undangan Rapat
- 2) Peserta Rapat
- 3) Peminan/Narasumber Rapat
- 4) Materi Rapat
- 5) Waktu Rapat
- 6) Manfaat rapat
- 7) Petugas Rapat
- 8) Sarana dan Prasaran Rapat
- 9) Makan dan Minum Rapat

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan melalui pengisian kuesioner secara mandiri;
- b. Dilakukan oleh Petugas Survei dengan cara mewawancarai pengguna layanan, dan kemudian diisikan dalam kuesioner. Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

2.4 METODE PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM Semester II Tahun 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan, dengan menggunakan “Tabel Pengolahan Data IKM” yang telah disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per urusan}}{\text{Total Urusan yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Satuan Organisasi} \times 25$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100. Mengacu pada kategori-kategori yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan konsep indeks yang menjamin skor terendah berindeks nol dan skor tertinggi berindeks 100 maka

kategori kinerja pemerintah Kabupaten Bangka berikut tabel kategori indeks kinerja.

Tabel II-3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

Nilai Interval IKM (skala 1-4)	Nilai Interval konversi IKM	Mutu IKM	Kinerja Unit Pelayanan
25 – 43,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51 – 81,25	62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2023, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	136
2	Peserta Rapat	133
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	121
4	Materi Rapat	121
5	Waktu Rapat	131
6	Manfaat Rapat	133
7	Petugas Rapat	140
8	Sarana dan Prasarana Rapat	139
9	Makan dan Minum Rapat	154

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.2
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	149
2	Peserta Rapat	132
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	123
4	Materi Rapat	157
5	Waktu Rapat	131
6	Manfaat Rapat	132
7	Petugas Rapat	140
8	Sarana dan Prasarana Rapat	132
9	Makan dan Minum Rapat	155

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.3
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sosial Ekonomi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	160
2	Peserta Rapat	132
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	124
4	Materi Rapat	157
5	Waktu Rapat	132
6	Manfaat Rapat	135
7	Petugas Rapat	141
8	Sarana dan Prasarana Rapat	131
9	Makan dan Minum Rapat	155

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.4
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Pengendalian dan Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	131
2	Peserta Rapat	121
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	118
4	Materi Rapat	141
5	Waktu Rapat	128
6	Manfaat Rapat	119
7	Petugas Rapat	126
8	Sarana dan Prasarana Rapat	117
9	Makan dan Minum Rapat	137

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.5
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Penelitian dan Pengembangan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Undangan Rapat	144
2	Peserta Rapat	133
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	123
4	Materi Rapat	157
5	Waktu Rapat	131
6	Manfaat Rapat	134
7	Petugas Rapat	140
8	Sarana dan Prasarana Rapat	132
9	Makan dan Minum Rapat	157

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

3.2 NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR PELAYANAN

NRR per unsur pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 6
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat) Pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,40
2	Peserta Rapat	3,32
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,02
4	Materi Rapat	3,02
5	Waktu Rapat	3,27
6	Manfaat Rapat	3,32
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,47
9	Makan dan Minum Rapat	3,85

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3. 7
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat) Pada Bidang Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,72
2	Peserta Rapat	3,30
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,07
4	Materi Rapat	3,92
5	Waktu Rapat	3,27
6	Manfaat Rapat	3,30
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,30
9	Makan dan Minum Rapat	3,87

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3. 8
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sosial Ekonomi

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	4,00
2	Peserta Rapat	3,30
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,10
4	Materi Rapat	3,92
5	Waktu Rapat	3,30
6	Manfaat Rapat	3,37
7	Petugas Rapat	3,52
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,27
9	Makan dan Minum Rapat	3,87

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3. 9
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Pengendalian dan Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,63
2	Peserta Rapat	3,36
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,27
4	Materi Rapat	3,91
5	Waktu Rapat	3,55
6	Manfaat Rapat	3,30
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,25
9	Makan dan Minum Rapat	3,80

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.10
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Penelitian dan Pengembangan

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Undangan Rapat	3,60
2	Peserta Rapat	3,32
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	3,07
4	Materi Rapat	3,92
5	Waktu Rapat	3,27
6	Manfaat Rapat	3,35
7	Petugas Rapat	3,50
8	Sarana dan Prasarana Rapat	3,30
9	Makan dan Minum Rapat	3,92

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

3.3 NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11111. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

Tabel 3.11
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Sekretariat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata tertimbang
1	Undangan Rapat	0,374
2	Peserta Rapat	0,366
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,333
4	Materi Rapat	0,333
5	Waktu Rapat	0,360
6	Manfaat Rapat	0,366
7	Petugas Rapat	0,385
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,382
9	Makan dan Minum Rapat	0,424

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.12
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata tertimbang
1	Undangan Rapat	0,410
2	Peserta Rapat	0,363
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,338
4	Materi Rapat	0,432
5	Waktu Rapat	0,360
6	Manfaat Rapat	0,363
7	Petugas Rapat	0,385
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,363
9	Makan dan Minum Rapat	0,426

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.13
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Sosial Ekonomi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata tertimbang
1	Undangan Rapat	0,440
2	Peserta Rapat	0,363
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,341
4	Materi Rapat	0,432
5	Waktu Rapat	0,363
6	Manfaat Rapat	0,371
7	Petugas Rapat	0,388
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,360
9	Makan dan Minum Rapat	0,426

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.14
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Pengendalian dan Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata tertimbang
1	Undangan Rapat	0,400
2	Peserta Rapat	0,370
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,361
4	Materi Rapat	0,431
5	Waktu Rapat	0,391
6	Manfaat Rapat	0,364
7	Petugas Rapat	0,385
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,358
9	Makan dan Minum Rapat	0,419

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

Tabel 3.15
Nilai Rata-rata per Tertimbang Unsur Pelayanan (Kuesioner Rapat)
Pada Bidang Penelitian dan Pengembangan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata tertimbang
1	Undangan Rapat	0,396
2	Peserta Rapat	0,366
3	Pimpinan/Narasumber Rapat	0,338
4	Materi Rapat	0,432
5	Waktu Rapat	0,362
6	Manfaat Rapat	0,369
7	Petugas Rapat	0,385
8	Sarana dan Prasarana Rapat	0,363
9	Makan dan Minum Rapat	0,432

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Semester II 2023

3.4 KONVERSI INDEKS

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 3.11 hingga Tabel 3.15 dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut:

1. Bidang Sekretariat, memperoleh nilai $3,322 \times 25$ (nilai dasar) = 83,05.
2. Bidang Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 3.440×25 (nilai dasar) = 86,01
3. Bidang Sosial Ekonomi memperoleh nilai 3.484×25 (nilai dasar) = 87,11
4. Bidang Pengendalian dan Evaluasi, memperoleh nilai 3.477×25 (nilai dasar) = 86,93
5. Bidang Penelitian dan Pengembangan, memperoleh nilai 3.440×25 (nilai dasar) = 86,01.

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Perangkat Daerah	=	$\frac{\text{IKM 1} + \text{IKM 2} + \text{IKM 3} + \text{dst.}}{\text{Jumlah Satuan Organisasi}}$
----------------------	---	--

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka sebesar :

85.82

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3-16
Konversi Indeks

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sehingga nilai IKM yang mencapai 85.82 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 3.16, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Mutu Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah = **B**

Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah = **Baik**

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Secara umum pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka berada pada kategori **BAIK**. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka masuk dalam kategori **BAIK**.
- b. Kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bangka mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

4.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan diatas, maka perlu disampaikan beberapa hal sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja urusan Pemerintahan yang ada di Kabupaten Bangka , antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mewujutkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka unit pelayanan agar memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan unit pelayanan beserta seluruh tugas dan fungsi masing-masing perangkat daerah tersebut.
- b. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan dan kinerja secara terus-menerus dan berkesinambungan, maka survey Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan dan periodik di tahun-tahun mendatang. Sehingga berdasarkan hasil survey IKM tersebut, unit pelayanan dapat melakukan perbaikan mutu pelayanan dan kinerja sesuai hasil penilaian dari masyarakat.