



PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester III Tahun 2022



Berani
untuk Kalimantan Timur
Berdaulat

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
I. Pendahuluan	1
a. Latar Belakang	1
b. Maksud dan Tujuan	3
c. Sasaran	4
d. Ruang Lingkup	4
e. Manfaat	4
II. Gambaran Umum	6
a. Profil Organisasi	6
b. Pengertian dan Unsur SKM	7
c. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM	8
III. Hasil SKM	12
a. Profil/Karakteristik Responden	12
b. Hasil SKM	14
c. Saran Perbaikan dari Responden	23
IV. Kesimpulan dan Rekomendasi	27
a. Kesimpulan	27
b. Rekomendasi	27
c. Tindak Lanjut Hasil SKM	28

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur pada umumnya dan bagi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Samarinda, 01 November 2022

PLT. Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan Daerah
Provinsi Kalimantan Timur,

Yusliando, ST

NIP. 196710051998031009

BAB I PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari Government menjadi governance. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju governance. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistematis antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan diberbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup : mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan assesment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja dan tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan namun juga sangat penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada identifikasi kritis dalam bentuk feed back dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Beberapa tujuan dari pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat.
- b. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- c. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

c. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur ini adalah masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil yang secara langsung ataupun tidak langsung (online) untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Survei ini melibatkan 103 orang responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan melalui halaman website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan terhubung pada layanan google form (e-survey).

d. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah kinerja unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang dinilai meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Maklumat pelayanan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

e. Manfaat

Adapun beberapa manfaat yang dirasakan dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur;

3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekuarangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

BAB II GAMBARAN UMUM

a. Profil Organisasi

Dalam rangka usaha peningkatan keserasian pembangunan daerah diperlukan adanya peningkatan keselarasan antara pembangunan sektoral dan pembangunan daerah serta untuk menjamin laju perkembangan, keseimbangan dan kesinambungan pembangunan di daerah diperlukan perencanaan yang lebih menyeluruh, terarah dan terpadu. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka dibentuklah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Presiden Nomor 15 Tahun 1974 tanggal 18 Maret 1974 yang diperbaharui melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1980 tentang Pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Surat Keputusan Mendagri tanggal 7 Juli 1974 tentang susunan organisasi dan tata kerja badan perencanaan pembangunan daerah yang lebih lanjut oleh Menteri Dalam Negeri diatur dalam Surat Keputusan Nomor 185 Tahun 1980 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat II.

Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Timur sebelum ditetapkannya kedua ketentuan tersebut telah memiliki Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I yang dibentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Timur Nomor 161 Tahun 1974. Sesuai dengan maksud daripada pasal 107 ayat (1) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 185 Tahun 1980 maka ditetapkanlah Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Timur Nomor 3 Tahun 1981 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I Kalimantan Timur yang merupakan pengganti dari Surat Keputusan Nomor 161 Tahun 1974.

Keberadaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebagai unsur perencanaan penyelenggaraan pemerintah daerah, termuat dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 46 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bappeda Provinsi Kalimantan Timur mengacu Peraturan Gubernur Nomor 76 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Kemudian Sesuai amanat Permendagri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota yang Melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Surat dari Kepala Bappeda Prov. Kaltim Nomor 060/95/B.Um-Bapp/2019 Tanggal 8 Januari 2019 tentang Perubahan SOTK Bappeda Prov. Kaltim, maka Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti. Pada tanggal 30 Maret 2020 ditetapkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang baru.

b. Pengertian dan Unsur SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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 dibakuikan 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. Kualitas sarana dan prasarana

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

c. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan dengan metode penelitian kuantitatif berdasarkan skala likert. Skala likert merupakan pendekatan yang paling umum digunakan dalam jajak pendapat, survei atau angket. Skala likert digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Sedangkan mekanisme penyebaran kuesioner dilakukan melalui sarana e-survey (online melalui halaman website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang dihubungkan dengan google form).

Tabel 1
Skala dan Kriteria Jawaban

SKALA	KRITERIA
1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Adapun tahap-tahap yang dijalankan dalam pelaksanaan SKM antara lain sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

a. Penyiapan bahan

Dalam penyusunan SKM, adapun bahan yang digunakan sebagai alat bantu guna pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan adalah kuesioner. Bagian dari kuesioner yang disusun tersebut terbagi atas 2 bagian antara lain :

- Bagian I, memuat tentang profil responden. Yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II, memuat tentang mutu pelayanan publik yang berisi tentang jawaban/pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi antara lain 1 = Tidak Baik; 2 = Cukup Baik; 3 = Baik; 4 = Sangat Baik.

b. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengukuran

Adapun responden yang mengisi data kuesioner SKM ini merupakan pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur

yang berkoordinasi secara langsung maupun mengakses informasi yang tersedia pada website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Survei ini dilaksanakan dalam jangka waktu dimulai dari Januari s.d Oktober (triwulan III) Tahun 2022 dengan jumlah responden sebanyak 103 orang responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat pengguna.

2. Tahap Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, Langkah-langkah analisis data meliputi :

- a. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan kedalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
- b. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur, maka :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

- c. Setelah data isian kuisioner terkumpul kemudian untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

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

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

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

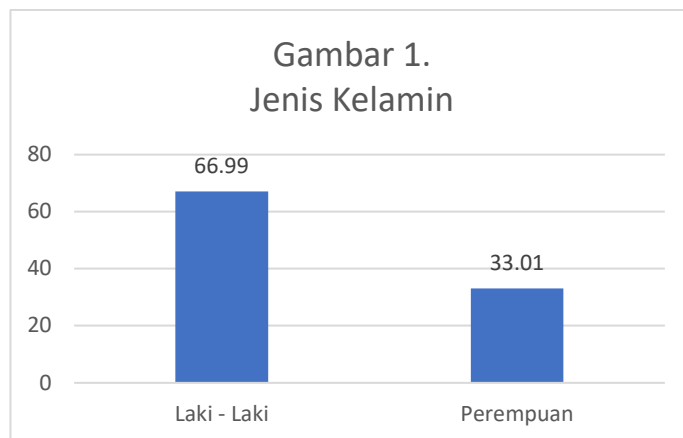
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

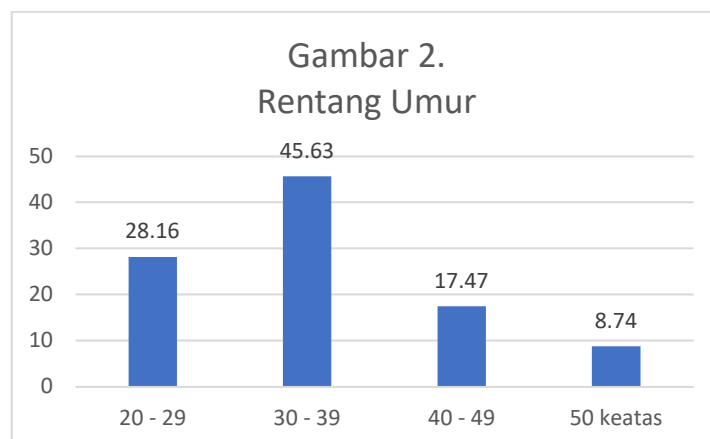
I. Hasil SKM

a. Profil/Karakteristik Responden

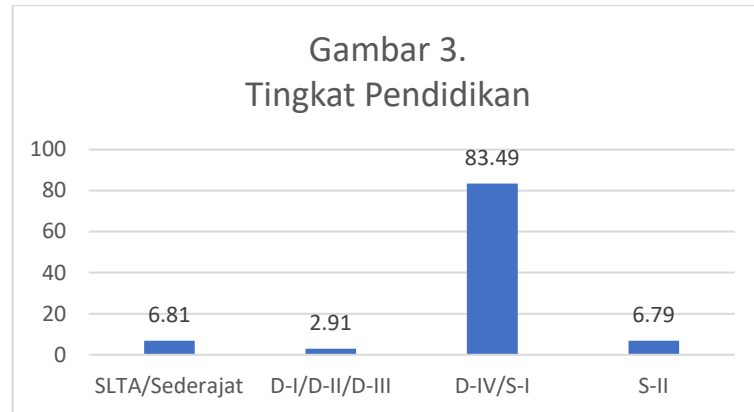
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur periode Januari s.d Oktober (Triwulan III) Tahun 2022, melalui e-survey dengan menggunakan fasilitas google formulir terhadap masyarakat secara umum sebanyak 103 orang responden, maka dapat digambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan utama dan tingkat pendidikan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut :



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa, dari 103 orang responden yang menjawab kuesioner sebanyak 69 orang atau 66,99% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 34 orang atau 33,01% berjenis kelamin perempuan.

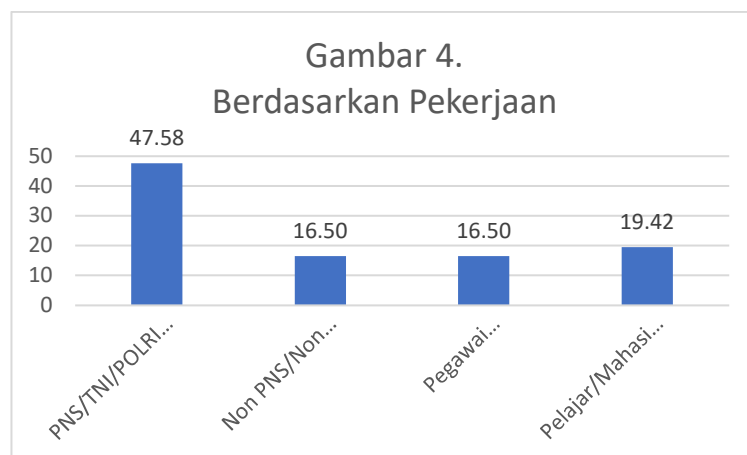


Dari gambar di atas dapat dilihat pula bahwa jumlah responden berdasarkan kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 29 orang atau 28,16%, kelompok umur 30-39 tahun sebanyak 47 orang atau 45,63%, kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 18 orang atau 17,47%, dan kelompok umur 50 tahun ke atas sebanyak 9 orang atau 8,74%.



Selanjutnya, gambar di atas merupakan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikannya antara lain pendidikan SLTA sebanyak 7 orang atau 6,81%, D-I/D-II/D-III sebanyak 3 orang atau 2,91%, D-IV/S-I sebanyak 86 orang atau 83,49% dan S-II sebanyak 7 orang atau 6,79%.

Sementara itu, bila dilihat berdasarkan jenis pekerjaan responden yang terdiri dari PNS/TNI/POLRI/Pegawai BUMN/BUMD sebanyak 49 orang atau 47,57%, Non PNS/Non ASN/PPBASN sebanyak 17 orang atau 16,50%, Pegawai Swasta/Wiraswasta/Wirausaha sebanyak 17 orang atau 16,50%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 20 orang atau 19,42%. Data tersebut tergambar pada tabel dibawah ini :



b. Hasil SKM

Data akhir penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan data kuisisioner berjumlah 103 yang diisi oleh masing-masing responden. Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur tahun 2022 secara terperinci adalah sebagai berikut :

Tabel 3.
Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2021

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.
Telepon / Fax : (0541) 741044
E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	3	2	2	4	2	3	
2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
15	3	3	3	3	2	2	4	2	3	
16	2	2	2	4	2	2	4	2	2	
17	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
18	2	2	2	2	3	3	4	2	2	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
21	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
31	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
32	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
35	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	2	3	2	2	4	3	3	
39	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	2	2	2	3	2	2	1	2	2	
51	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
55	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
56	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	2	2	2	1	1	2	2	1	
62	3	3	3	2	3	3	4	2	3	
63	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
64	3	3	3	3	3	2	4	1	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	2	3	3	1	3	
67	3	3	3	3	2	2	1	3	2	
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
74	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
75	3	3	4	4	3	4	4	1	3	
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
77	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
80	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
81	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
82	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
83	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
85	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
89	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
91	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									HASIL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
96	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
101	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
102	3	3	3	3	2	2	4	3	3	
103	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
Total Nilai Unsur	328	321	324	332	311	320	383	312	317	
NRR Per Unsur	3,184	3,117	3,146	3,223	3,019	3,107	3,718	3,029	3,078	
NRR Tertimbang	0,353	0,346	0,349	0,358	0,335	0,345	0,413	0,336	0,342	*) 3,177
										***) 79,424

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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11

Nilai per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah responden

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 4.
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2.	2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3.	3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4.	4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 5.
Kategori Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Kategori
1.	Persyaratan	3,184	Memuaskan
2.	Prosedur Pelayanan	3,117	Memuaskan
3.	Waktu Pelayanan	3,146	Memuaskan
4.	Biaya/Tarif	3,223	Memuaskan
5.	Produk Layanan	3,019	Memuaskan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Kategori
6.	Kompetensi Pelayanan	3,107	Memuaskan
7.	Perilaku Pelaksana	3,718	Sangat Memuaskan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,029	Memuaskan
9.	Sarana dan Prasarana	3,078	Memuaskan

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
&= (3,184 \times 0,111) + (3,117 \times 0,111) + (3,146 \times 0,111) + (3,223 \times 0,111) + (3,019 \times 0,111) \\
&\quad + (3,107 \times 0,111) + (3,718 \times 0,111) + (3,029 \times 0,111) + (3,078 \times 0,111) \\
&= 0,353 + 0,346 + 0,349 + 0,358 + 0,335 + 0,345 + 0,413 + 0,336 + 0,342 \\
&= 3,177
\end{aligned}$$

Jadi Nilai Survei adalah 3,177

Dengan demikian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar = 3,177 X 25 = 79,424 = **79,42**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **MEMUASKAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan memiliki mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan berkategori **MEMUASKAN**. Sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan kategori sangat memuaskan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Dapat disampaikan pula bahwa jumlah responden yang digunakan sebagai data dasar dalam pelaksanaan survei tahun 2022 ini bertambah menjadi 103 orang.

Tabel 6.
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per unsur
1.	Persyaratan	3,184	0,353
2.	Prosedur Pelayanan	3,117	0,346
3.	Waktu Pelayanan	3,146	0,349
4.	Biaya/Tarif	3,223	0,358
5.	Produk Layanan	3,019	0,335
6.	Kompetensi Pelayanan	3,107	0,345
7.	Perilaku Pelaksana	3,718	0,413
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,029	0,336
9.	Sarana dan Prasarana	3,078	0,342
Nilai Indeks (NI)			3,177
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			79,42

Kemudian melihat kembali capaian rata-rata unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur memang telah masuk pada kategori yang “memuaskan”, namun kondisi tersebut masih harus terus ditingkatkan agar capaiannya dapat menjadi “sangat memuaskan” terutama pada beberapa unsur seperti :

1. Produk Layanan
2. Kompetensi Pelaksana
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. Sarana dan Prasarana

Beberapa unsur diatas memiliki nilai yang rendah disebabkan masih terdapat penilaian yang tidak baik/kurang baik dari responden. Namun pada dasarnya secara implementasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah melakukan peningkatan pelayanan pada unsur-unsur tersebut. Upaya peningkatan pelayanan terhadap beberapa unsur tersebut dapat dilihat dengan produk layanan serta sarana parasarana yang dikembangkan secara online melalui mobile application. Layanan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pun telah disinergikan dengan layanan online tersebut, hanya saja pengguna informasi perlu mengisi formulir yang telah disediakan terlebih dahulu. Hal tersebut dijalankan

selaras dengan penerapan standar keterbukaan informasi yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Timur.

Meskipun telah melakukan beberapa peningkatan terhadap pelayanan yang dijalankan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur tersebut, disadari memang perlu untuk dilakukan penyampaian informasi secara lebih jelas kepada seluruh pengguna layanan disebabkan karena perbedaan pemahaman dari masing-masing pengguna layanan yang mengakses layanan Badan Perencana Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Kemudian dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

c. Saran Perbaikan dari Responden

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden dapat dilihat pada tabel saran responden sebagai berikut :

Tabel 7.
Saran dan Masukan Responden

No. Resp	Saran Perbaikan
1	Saran dan kritik agar segera ditindak lanjuti segera
2	Meningkatkan Pelayanan yang baik dan memberikan informasi kepada Masyarakat luas
3	Baik dalam pelayanan
4	Sukses dan maju terus Bappeda Kaltim
5	-
6	Lebih ditingkatkan lagi
7	Ditingkatkan lagi
8	Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan
9	Pelayanan ini lebih baik lagi
10	Kordinasi konsultasi lebih ditingkatkan
11	Harapan saya untuk Pegawai Pindahan dari Bappeda agar bisa menularkan pengalamannya kepada teman-teman di bidang Perencanaan..
12	Informasi mudah didapat melalui Web Bappeda Kaltim
13	Terus tingkatkan pelayanan yang sudah diberikan dan selalu berinovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan
14	Agar lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik

No. Resp	Saran Perbaikan
15	Wajib memiliki SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan; Agar memiliki kebijakan standar pelayanan; memaklumkan standar pelayanan; Lakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP
16	Satu data berfungsi untuk semua
17	Pelayanan dapat diakses online
18	Agar lebih ditingkatkan pelayanan dan keprofesionalannya
19	Sangat baik
20	Evaluasi berkala untuk peningkatan kualitas pelayanan
21	Masalah sarana saja, agar ditingkatkn kembali
22	Bagus
23	Lebih bagus
24	Sesuai
25	Sesuai
26	Bagus
27	Sesuai
28	Puas
29	Tingkatkan kinerja
30	Selalu berinovasi untuk pelayanan yang sangat mudah
31	Pelayanan yang ada telah baik
32	Semoga lebih baik lagi
33	Mantap
34	Agar lebih ditingkatkan di bidang layanan yang ada, untuk perbaiki dan ke baikkannya kedepannya. Bappeda terarah dan Laju, Kaltim Maju, aamiin....
35	Good
36	-
37	Saran dari sya dalam tarif biaya nya tolong meggerti denggan keadaan ekonomi seorang
38	Semoga pelayanan nya bsa lebih baik lgi
39	Tingkatkan pelayanan dan selalu lebih baik lagi ke depannya
40	Lanjutkan
41	Sudah sesuai, Bagus
42	-
43	-
44	Pertahankan
45	Tingkatkan modernisasi peralatan
46	Dipertahankan terus menerus
47	Petunjuk ruang bidang2 dan ruang rapat perlu dibuat untuk memudahkan tamu
48	Terus pertahankan dan tingkatkan
49	Semoga bermanfaat
50	Buat lebih maju
51	Lebih ditingkatkan
52	Semoga kedepan terus lebih baik lgi
53	-
54	Lanjutkan dan sangat membantu

No. Resp	Saran Perbaikan
55	-
56	Terus ditingkatkan
57	Pertahankan
58	Tingkatkan
59	-
60	-
61	Habisi praktek KKN dan Korupsi
62	Pertahanan kualitas pelayanan terutama pada pengembangan SDM
63	Semoga Bappeda dapat memajukan pelayanan publik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku
64	Bandwith ditingkatkan, website sering diupdate
65	Mohon untuk lebih ditingkatkan lagi
66	Perbaiki lagi
67	Baik
68	Mantap
69	Lebih baik lagi
70	-
71	Kami harapkan Bappeda Kaltim lebih meningkatkan layanannya terutama kepada Bappeda Kab/Kota. Salah satunya fasilitasi dalam memperoleh informasi yang utuh terkait SIPD.
72	Semoga ada peningkatan kualitas pelayanan
73	Didalam website diberikan kolom pencairan untuk memudahkan
74	Sebaiknya diberikan semacam pelatihan bagaimana mengelola SIPD dengan bawah sampai pada tingkat yayasan atau lembaga terkait sampai pada desa dan kecamatan
75	Semoga Bappeda Prov. Kaltim tetap maju dan menjadi percontohan bagi Perangkat Daerah lain
76	Harap lebih baik lagi
77	Baik
78	Tingkatkan
79	Pertahankan
80	Lebih ditingkatkan lagi
81	-
82	Lebih ditingkatkan lagi kolaborasi lintas sektor
83	Baik
84	Sudah cukup baik
85	Pelayanannya sudah cukup baik
86	Bagus
87	semua pelayanan sudah sangat baik
88	Tingkatkan terus kinerja semoga sukses
89	Lebih ditingkatkan
90	Sudah bagus perlu dipertahankan
91	Sudah baik, perlu dikembangkan sangat baik lagi
92	Bagus dan ditingkatkan

No. Resp	Saran Perbaikan
93	Semoga pelayanan dan informasi semakin jaya dan lebih meningkatkankan ke arah yang baik
94	Tingkatkan lagi pelayanan demi Pembangunan Kalimantan Timur yang terarah
95	-
96	Meningkatkan dan manambah segala pelayanan
97	-
98	-
99	-
100	-
101	-
102	-
103	Informasi SOP pelayanan yang perlu lebih banyak di informasikan kepada masyarakat umum

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2022 pada Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar 79,42. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dikategorikan “B” atau “Memuaskan”.
2. Dari total responden berjumlah 103 orang yang merupakan pengguna layanan, terbanyak pada rentang usia antara 30 sampai 39 dan didominasi oleh laki-laki. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah tingkat D-IV/S-I dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI/Pegawai BUMN/BUMD.
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu Produk Layanan (3,019 atau Kurang Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (3,718 atau Sangat Baik).
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur terus ditingkatkan.

b. Rekomendasi

Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan visi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur “Terwujudnya Perencanaan

Pembangunan Daerah Yang Berkualitas Dalam Rangka Mewujudkan Kalimantan Timur Sebagai Pusat Agroindustri dan Energi Terkemuka”.

Disisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil (ASN) diharapkan ikut membantu, terutama untuk melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “Memuaskan” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

c. Tindak Lanjut Hasil SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

Beberapa tindak lanjut yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur antara lain :

1. Pembenahan dan peningkatan pada metode penyebarluasan informasi yang dikelola
2. Peningkatan pada kompetensi pelayanan yang dimulai pada front office yang dalam implementasinya dimulai dari SDM penerima tamu dan pengelola informasi
3. Optimalisasi penerapan SOP pelayanan yang lebih sederhana
4. Mempercepat tindak lanjut dalam setiap permohonan informasi yang dimohon oleh pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TRIWULAN III TAHUN 2022**

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur
 Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.
 Telepon / Fax : (0541) 741044
 E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,184
2.	Prosedur Pelayanan	3,117
3.	Waktu Pelayanan	3,146
4.	Biaya/Tarif	3,223
5.	Produk Layanan	3,019
6.	Kompetensi Pelaksana	3,107
7	Perilaku Pelaksana	3,718
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,029
9	Sarana dan Prasarana	3,078

SKM UNIT PELAYANAN	:	BAPPEDA PROV. KALTIM
MUTU PELAYANAN	:	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	MEMUASKAN

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan **) :

- Produk Layanan
- Kompetensi Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan Prasarana

Ket : **) Diisi dengan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Upaya-upaya yang diperlukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik :

- Pembenahan dan peningkatan pada metode penyebarluasan informasi yang dikelola
- Peningkatan pada kompetensi pelayanan yang dimulai pada front office yang dalam implementasinya dimulai dari SDM penerima tamu dan pengelola informasi

- Optimalisasi penerapan SOP pelayanan yang lebih sederhana
- Mempercepat tindak lanjut dalam setiap permohonan informasi yang dimohon oleh pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Samarinda, 01 November 2022

PLT. Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan Daerah
Provinsi Kalimantan Timur,

YUSLIANDO, ST
Pembina Tingkat I
NIP. 196710051998031009



BAPPEDA

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Jl. Kesuma Bangsa No. 2
Samarinda 75123, Telp : 0541 - 741044,
<https://bappeda.kaltimprov.go.id>,

