



Bappeda
Kabupaten Malang

Malang
Makmur

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Kabupaten Malang



Jalan Panji, Kepanjen
Kabupaten Malang, 65163



<https://bappeda.malangkab.go.id>



bappeda@malangkab.go.id
sekretaria.bappedakabmlg@gmail.com

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR BAGAN	iv
DAFTAR GRAFIK	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM.....	19
BAB V KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
1. Surat Keputusan Kepala Bappeda terkait Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Bappeda Kabupaten Malang Tahun 2022.....	22
2. Tata Cara Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	28
3. Hasil Pengolahan Data.....	32
4. Barcode SKM yang telah Diletakan di Bappeda Kabupaten Malang	37
5. Rapat Internal dengan Agenda Tindak Lanjut SKM Tahun 2022	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 2. 2 Waktu Pelaksanaan SKM	8
Tabel 3. 1 Kelompok Usia Responden	10
Tabel 3. 2 Jenis Kelamin Responden.....	11
Tabel 3. 3 Tingkat Pendidikan Responden.....	12
Tabel 3. 4 Pekerjaan Responden	13
Tabel 3. 5 Jenis Layanan	14
Tabel 3. 6 Hasil Perhitungan IKM Bappeda Kabupaten Malang.....	15
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	18

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Kelompok Usia Responden 11
Bagan 3. 2 Jenis Kelamin Responden 11
Bagan 3. 3 Tingkat Pendidikan Responden 12
Bagan 3. 4 Pekerjaan Responden 13
Bagan 3. 5 Jenis Layanan 14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Nilai IKM Bappeda Kabupaten Malang Tahun 2020-2022..... 19

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Wujud pengamanatan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Malang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas data yang akurat dan komprehensif didapat dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Tercapainya pelayanan prima maka

akan membuat harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan yang digunakan pada Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kabupaten Malang adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah

Kabupaten Malang Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat;

10. Peraturan Bupati Malang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

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

Manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

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

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Bappeda Kabupaten Malang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim SKM Bappeda Kabupaten Malang terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana SKM sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang Nomor: 188.4/077/KEP/35.07.202/2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) pendekatan yaitu pendekatan dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan menggunakan kuisioner *google form* sedangkan pendekatan dengan metode kualitatif didapatkan dari saran yang diberikan responden atas pelayanan yang telah diterima.

Jenis data yang dikumpulkan dan diolah merupakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner *google form* yang dapat diakses oleh pengguna layanan dengan melakukan *scan barcode* pada ruangan Bappeda atau melalui tautan yang telah disebar pada saat melakukan rapat/*desk* perencanaan pembangunan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Bappeda Malang. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Bappeda Kabupaten Malang yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. **Biaya/ tarif: Biaya/ tarif:** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kesembilan unsur tersebut telah dituangkan dalam pertanyaan yang ada pada SKM Bappeda Tahun 2022 yaitu sebagai berikut:

U1 Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara terkait kemudahan prosedur pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda Kabupaten Malang?

- 1 Tidak Mudah
- 2 Kurang Mudah
- 3 Mudah
- 4 Sangat Mudah

U3 Waktu Penyelesaian

Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda Kabupaten Malang?

- 1 Tidak Cepat
- 2 Kurang Cepat
- 3 Cepat
- 4 Sangat Cepat

U4 Biaya/Tarif

Apakah ada biaya/tarif/biaya administrasi yang diminta oleh pegawai Bappeda dalam memberikan data dan informasi?

- 1 Ada biaya mahal
- 2 Ada biaya terjangkau
- 3 Kadang ada biaya
- 4 Gratis

U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Apakah data dan informasi yang dibutuhkan dapat disampaikan dengan baik dan sesuai harapan?

- 1 Tidak sesuai harapan
- 2 Cukup sesuai harapan
- 3 Baik dan sesuai harapan
- 4 Sangat baik dan sesuai harapan

U6 Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki pegawai Bappeda dalam memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman?

- 1 Tidak Mampu
- 2 Kurang Mampu
- 3 Mampu
- 4 Sangat Mampu

U7 Perilaku Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pegawai Bappeda dalam memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan?

- 1 Tidak Sopan
- 2 Kurang Sopan
- 3 Sopan
- 4 Sangat Sopan

U8 Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda?

- 1 Tidak nyaman
- 2 Kurang nyaman
- 3 Nyaman
- 4 Sangat nyaman

U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Apakah penanganan pengaduan, saran dan masukan difasilitasi dan dilakukan dengan baik?

- 1 Tidak dilakukan
- 2 Kadang dilakukan

- 3 Dilakukan
- 4 Dilakukan dengan baik

Analisis Data

Berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, analisis data dilakukan dengan memberi nilai pada masing-masing unsur dengan penggunaan pengukuran skala linkert. Skala linkert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala linkert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM Bappeda Kabupaten Malang digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2. 1 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 (y)
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan langsung terakumulasi pada *google form* yang telah disebar. Cara ini akan membuat penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan, yaitu mulai dari proses penyiapan sampai penyusunan laporan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	10 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2022	205 hari kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	3 hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	9 hari kerja

Adapun tahapan dalam penyusunan SKM terdiri dari 4 (empat) tahap sebagai berikut:

1. Persiapan

Pada tahap ini dilakukan diskusi antara tim pelaksanaan SKM sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Bappeda untuk menentukan desain kuisisioner, teknik pengumpulan data Bappeda Tahun 2022 dan berdiskusi terkait hasil SKM Tahun 2021 sebagai wujud evaluasi dan monitoring atas pelaksanaan SKM yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya.

Pada tahap persiapan tim pelaksanaan SKM juga mulai menyusun desain SKM Tahun 2022 serta melakukan sosialisasi kepada bidang-bidang yang ada di Bappeda terkait pelaksanaan SKM Tahun 2022.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini responden mulai mengisi kuisisioner SKM yang telah dibagikan setiap kali pengguna layanan/responden telah mendapatkan pelayanan seperti *desk* verifikasi Renja, permintaan data dari mahasiswa untuk penelitian, konsultasi terkait pelaksanaan monitoring dan evaluasi setiap triwulan dan lain sebagainya.

3. Pengolahan Data dan Analisis Hasil

Mengacu pada tahap sebelumnya, tim pelaksana SKM mulai melakukan pengolahan data yang didapat dari akumulasi hasil SKM yang ada pada *google form*, yang

selanjutnya dituangkan dalam bentuk diagram hasil dan tabulasi SKM untuk mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan memanfaatkan fungsi logika pada *Microsoft Excel*.

4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil

Pada tahap ini tim pelaksana SKM melakukan penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 berdasarkan data yang telah diolah dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Bappeda Kabupaten Malang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Responden dipilih secara acak dengan teknik *random sampling* berdasarkan responden/pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Bappeda Kabupaten Malang.

BAB III HASIL PENGELOHAN DATA SKM

Data yang dianalisis dalam Laporan SKM Bappeda Tahun 2022 diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang telah diajukan dalam kuisisioner yang telah diberikan kepada setiap responden/pengguna layanan menerima layanan dari Bappeda Kabupaten Malang.

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan diperoleh profil demografi responden/pengguna layanan sebagai berikut:

Usia

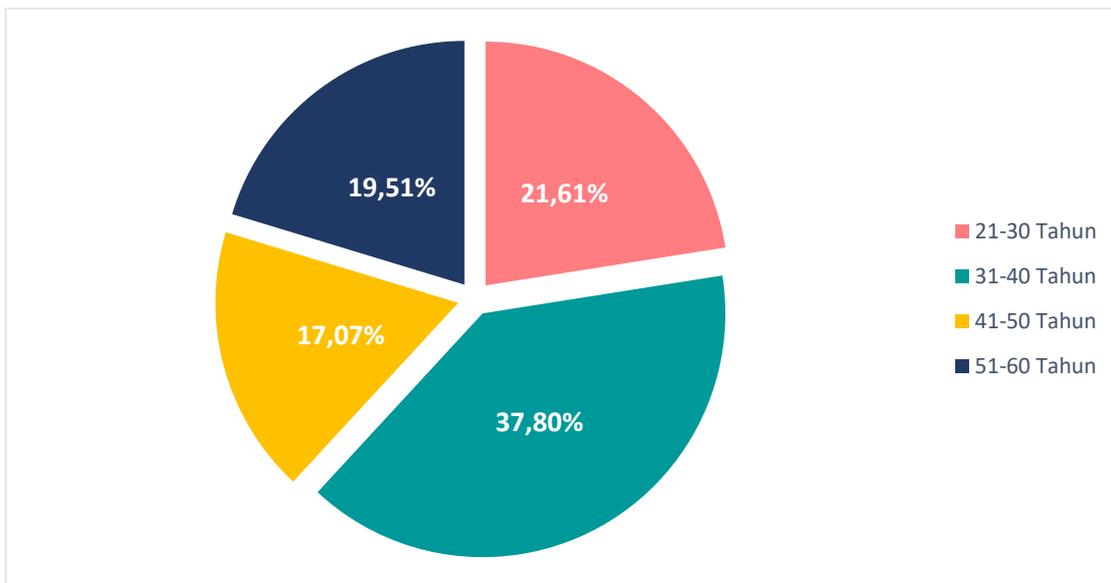
Tabel 3. 1 Kelompok Usia Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	21-30 tahun	21 Responden	25,61%
2	31-40 tahun	31 Responden	37,80%
3	41-50 tahun	14 Responden	17,07%
4	51-60 tahun	16 Responden	19,51%
Jumlah		82 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui bahwa kelompok responden/pengguna layanan berdasarkan usia terbanyak adalah responden pada kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 31 responden atau sebesar 37,80%. Kemudian kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 21 responden atau sebesar 25,61%. Usia 51-60 tahun sebanyak 16 responden atau sebesar 19,51%. Responden dengan jumlah terkecil adalah responden dari kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 14 responden atau sebesar 17,07%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan 3.1 berikut:

Bagan 3. 1 Kelompok Usia Responden



Jenis Kelamin

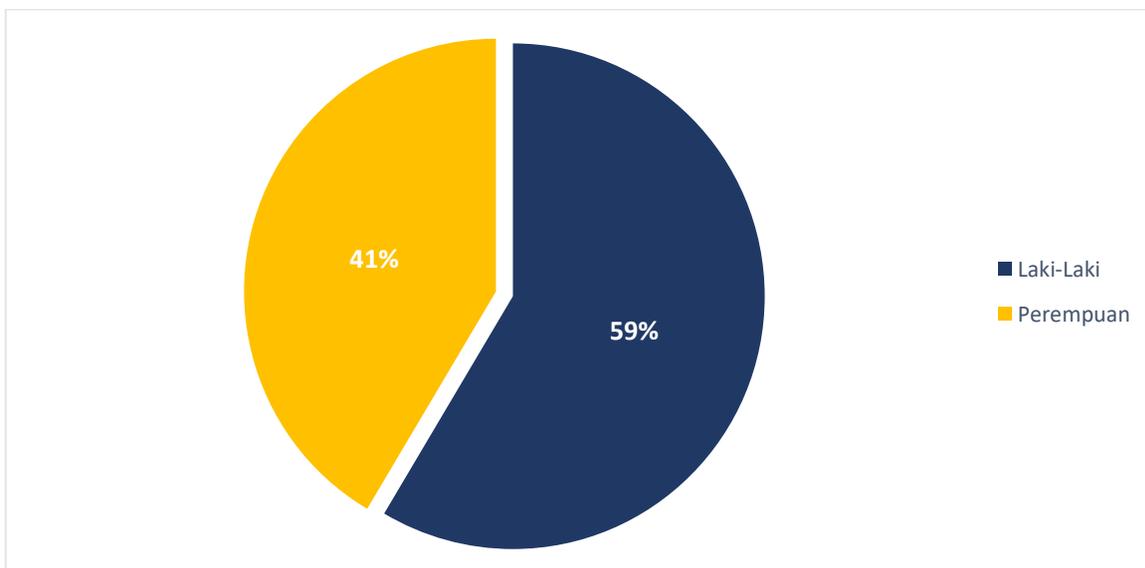
Tabel 3. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	48 Responden	58,54%
2	Perempuan	34 Responden	41,46%
Jumlah		82 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Dilihat dari tabel 3.2 dapat diketahui bahwa kelompok responden/pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 48 responden atau jika dipresentasikan sebesar 58,54% dan jumlah responden perempuan sebanyak 34 Responden atau sebesar 41,46 %. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan 3.2 dibawah ini:

Bagan 3. 2 Jenis Kelamin Responden



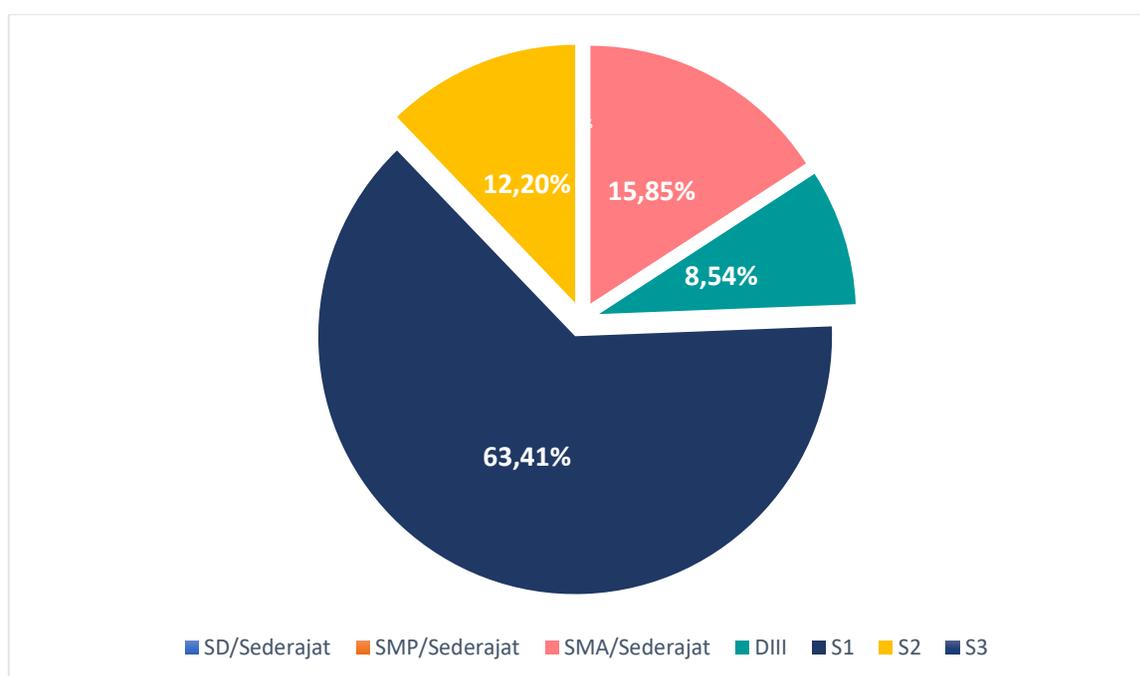
Tingkat Pendidikan

Tabel 3. 3 Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD/Sederajat	0 Responden	0%
2	SMP/Sederajat	0 Responden	0%
3	SMA/Sederajat	13 Responden	15,85%
4	DIII	7 Responden	8,54%
5	S1	52 Responden	63,41%
6	S2	10 Responden	12,20%
7	S3	0 Responden	0%
Jumlah		82 Responden	100%

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diketahui bahwa responden SKM berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah responden/pengguna layanan dengan responden yang mempunyai pendidikan sarjana (S1) sebanyak 52 responden atau sebesar 63,41%, pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 13 responden atau sebesar 15,85%, pendidikan S2 sebanyak 10 responden atau sebesar 12,2%. Sementara tidak ada responden pada tingkat pendidikan SD/Sederajat, SMP/Sederajat dan S3. Jika ditampilkan dalam bentuk diagram maka akan seperti bagan 3.3 berikut:

Bagan 3. 3 Tingkat Pendidikan Responden



Pekerjaan

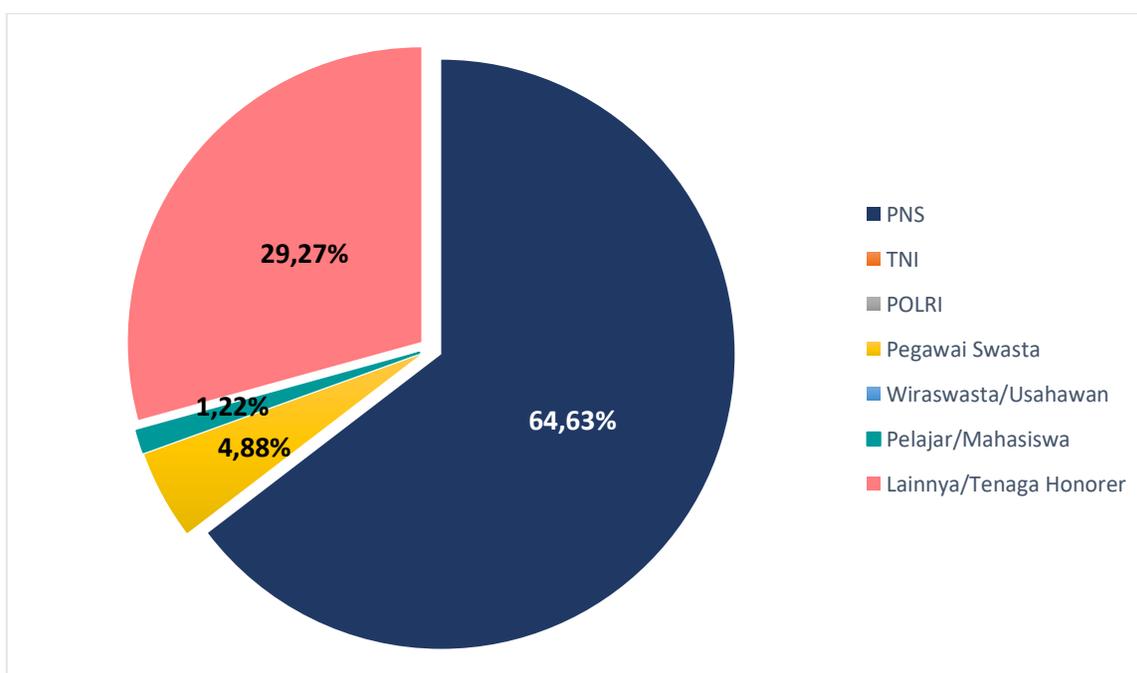
Tabel 3. 4 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS	53 Responden	64,63%
2	TNI	0 Responden	0%
3	POLRI	0 Responden	0%
4	Pegawai Swasta	4 Responden	4,88%
5	Wiraswasta/Usahawan	0 Responden	0%
6	Pelajar/Mahasiswa	1 Responden	1,22%
7	Lainnya/Tenaga Honorer	24 Responden	29,27%
Jumlah		82 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Dilihat dari tabel 3.4 dapat diketahui bahwa responden/pengguna layanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak adalah responden/pengguna layanan dengan pekerjaan sebagai PNS dengan jumlah responden sebanyak 53 responden atau sebesar 64,63%. Selanjutnya responden terbanyak kedua dengan pekerjaan sebagai tenaga honorer sebanyak 24 responden atau sebesar 29,27%. 4 responden atau sebesar 4,88% dari responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dan 1 responden atau sebesar 1,22% dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa. Sementara tidak ada responden pada jenis pekerjaan TNI, POLRI dan wiraswasta/usahawan. Jika ditampilkan dalam bentuk diagram maka akan seperti bagan 3.4 berikut:

Bagan 3. 4 Pekerjaan Responden



Jenis Layanan

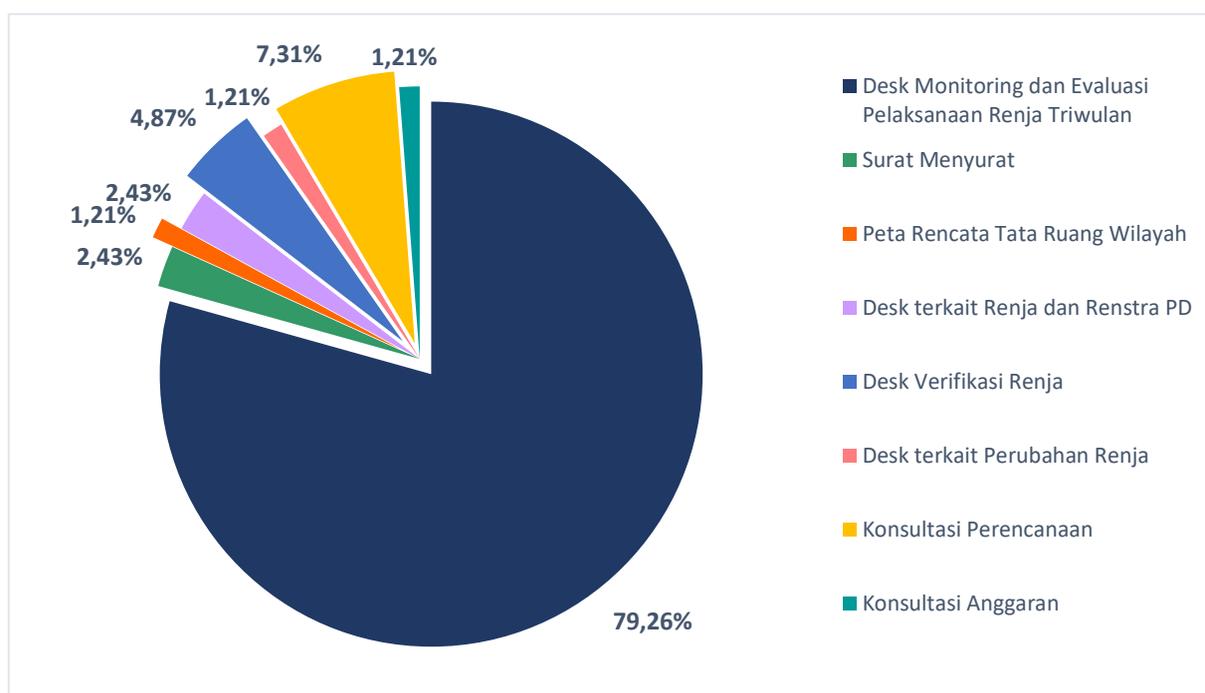
Tabel 3. 5 Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Desk Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Renja Triwulan	65 Responden	79,26%
2	Surat Menyurat	2 Responden	2,43%
3	Peta Rencana Tata Ruang Wilayah	1 Responden	1,21%
4	Desk terkait Renja dan Renstra PD	2 Responden	2,43%
5	Desk Verifikasi Renja	4 Responden	4,87%
6	Desk terkait Perubahan Renja	1 Responden	1,21%
7	Konsultasi Perencanaan	6 Responden	7,31%
8	Koordinasi Anggaran	1 Responden	1,21%
Jumlah		82 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3.5 dapat diketahui bahwa responden/pengguna layanan selama penyelenggaraan pelayanan publik pada Bappeda Kabupaten Malang terbanyak adalah Desk Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Renja Triwulan sebanyak 65 Responden atau sebesar 79,26%. Jika ditampilkan dalam bentuk diagram maka akan seperti bagan 3.5 berikut:

Bagan 3. 5 Jenis Layanan



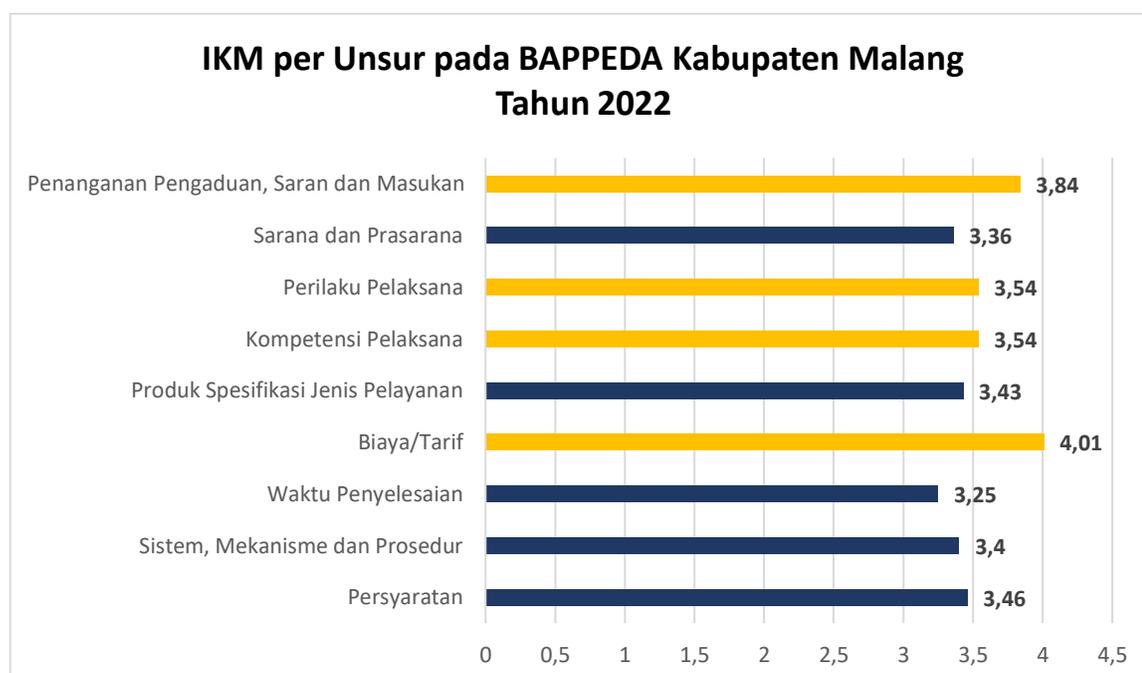
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil dari pengolahan data SKM Bappeda Kabupaten Malang dengan total responden sebanyak 82 responden yang telah diselenggarakan semenjak minggu ketiga bulan Januari sampai dengan bulan Oktober 2022 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 6 Hasil Perhitungan IKM Bappeda Kabupaten Malang

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,46	3,40	3,25	4,01	3,43	3,54	3,54	3,36	3,84
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	B	A
IKM Bappeda Kabupaten Malang	88,41 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Data diolah, 2022



Berdasarkan hasil perhitungan SKM Bappeda Kabupaten Malang Tahun 2022 (sebagaimana terlampir) unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah U3: Waktu Penyelesaian Layanan. Jika dilihat dari hasil pengolahan data SKM sebanyak 61 responden merasa jangka waktu penyelesaian layanan “cepat” dan sebanyak 19 responden merasa jangka waktu penyelesaian layanan “sangat cepat” sedangkan sisanya 2 responden merasa jangka waktu penyelesaian layanan “kurang cepat”.

Unsur pelayanan U8: Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai IKM 3,36. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM sebanyak 46 responden merasa sarana dan prasarana pelayanan di Bappeda sudah “Baik” dan sebanyak 31 responden merasa sarana dan prasarana pelayanan sudah “Sangat Baik” sementara 5 responden

merasa sarana dan prasarana pelayanan di Bappeda Kabupaten Malang sudah “Cukup” untuk digunakan sebagai pelayanan asistensi perencanaan, pembangunan monitoring dan evaluasi.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM terendah ketiga dengan nilai 3,40 adalah U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM sebanyak 61 responden merasa “Mudah” dalam menerima pemahaman terkait kemudahan prosedur pelayanan asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi, sebanyak 19 responden merasa “Sangat Mudah” dalam menerima pemahaman terkait kemudahan prosedur pelayanan dan sebanyak 2 responden merasa “Kurang Mudah” dalam menerima pemahaman terkait kemudahan prosedur pelayanan.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:
 - a. Waktu pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya sarana dan prasaranaP yang mendapatkan nilai 3,36 dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur layanan sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,40 yang termasuk dalam tiga unsur terendah.
 - b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif yang mendapatkan nilai 4, sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,84 dan unsur pelayanan perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana yang masing-masing mendapatkan nilai 3,54.
2. Berdasarkan saran yang masuk dari hasil SKM yang telah disebarkan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan akan ditentukan rencana tindak lanjutnya yaitu sebagai berikut:
 - a. "Ditingkatkan lagi jenis pelayanan dan keramahannya";
 - b. "Fleksibilitas dalam kinerja";
 - c. "Lebih mudah dihubungi ketika perlu bantuan";
 - d. "Tingkat koordinasi antar PD agar ditingkatkan".
3. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:
 - a. Waktu penyelesaian pelayanan dirasa kurang cepat oleh beberapa responden, hal ini dikarenakan permasalahan setiap Perangkat Daerah yang beragam sehingga asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi kepada setiap Perangkat Daerah tidak dapat ditentukan dengan pasti waktu penyelesaiannya;
 - b. Sarana dan prasarana di Bappeda kurang nyaman untuk dilakukannya asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi;
 - c. Kurang mudahnya prosedur pelayanan asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi di Bappeda Kabupaten Malang.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan pada saat Rapat Internal Bappeda terkait SKM pada tanggal 2 November 2022. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu												Penanggung jawab	
			2023										2022			
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des		
1	Waktu Penyelesaian	Penyusunan SOP terkait petugas pelayanan														Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Sarana dan Prasarana	Akan diadakan rehabilitasi pada ruang lobby Bappeda guna kenyamanan pelayanan														Kepala Keuangan dan Aset
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penyederhanaan proses pelaksanaan kegiatan														Sub Koordinator masing-masing kegiatan

Terkait unsur waktu penyelesaian pelayanan maka rencana tindak lanjut perbaikannya adalah akan dilakukan penyusunan SOP terkait petugas pelayanan yang berjaga di *front office* dengan harapan agar seluruh tamu yang datang ke Bappeda tidak mengalami kebingungan dan dapat langsung memberikan data/informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Penyusunan SOP ini akan dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Lalu rencana tindak lanjut terkait sarana dan prasarana di Bappeda Kabupaten Malang maka akan diadakan rehabilitasi pada ruang *lobby* Bappeda Kabupaten Malang sebagai wujud peningkatan kenyamanan pelayanan. Setiap pengguna layanan yang sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan dapat menunggu diruangan yang nyaman dan telah tersedia ruang *gallery planning* yang dapat dimanfaatkan pengguna layanan

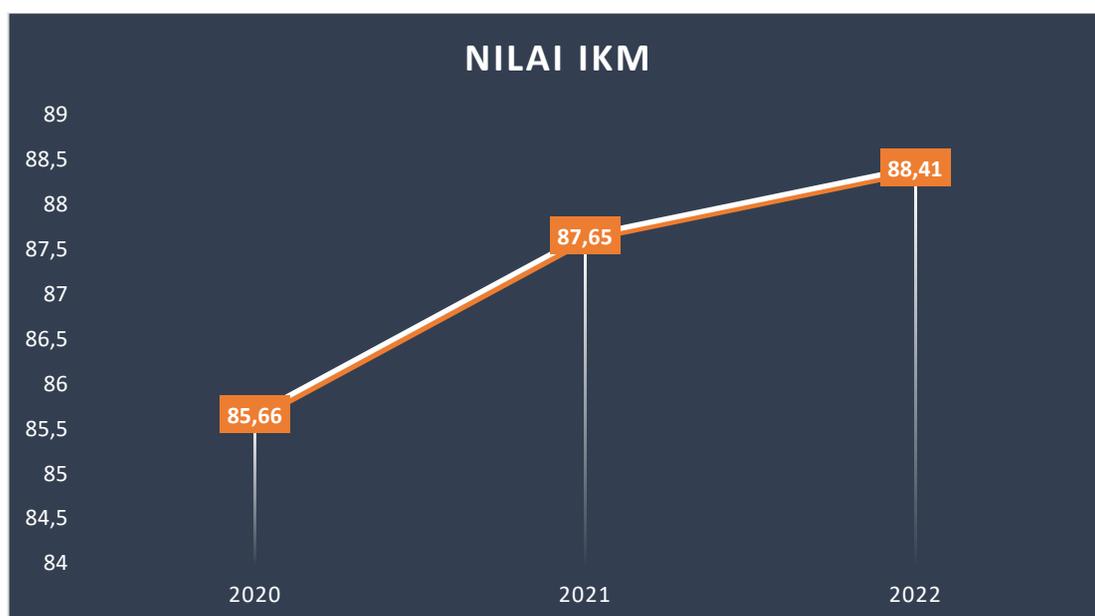
untuk mendapatkan akses informasi terkait perencanaan pembangunan di Kabupaten Malang.

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan sehubungan dengan unsur U3: Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah akan dilakukan penyederhanaan proses pelaksanaan kegiatan dan penyampaian informasi berulang sehubungan dengan prosedur kegiatan yang sedang berjalan.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja Bappeda Kabupaten Malang secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei yang dilakukan secara berkesinambungan. Hasil SKM digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan pengambilan kebijakan dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Bappeda Kabupaten Malang dan dapat digunakan untuk melihat tren penyelenggaraan pelayanan publik selama beberapa tahun kebelakang.

Grafik 4. 1 Nilai IKM Bappeda Kabupaten Malang Tahun 2020-2022



Berdasarkan grafik diatas, Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kabupaten Malang mengalami kenaikan. Pada tahun 2020 Bappeda memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat "A" dengan nilai sebesar 85,66 dengan predikat "Sangat Baik", nilai tersebut didapatkan dari hasil survei kepada 123 responden/pengguna layanan. Nilai tersebut merangkak naik pada tahun 2021, Bappeda Kabupaten Malang berhasil mempertahankan predikat "Sangat Baik" dan menaikkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi 87,65 "A". Responden/pengguna layanan pada tahun 2021

meningkat menjadi 153 dengan periode survei selama bulan Januari-Desember 2021. Pada tahun 2022 Bappeda Kabupaten Malang berhasil mempertahankan Kembali predikat “Sangat Baik” dengan peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi 88,41 “A”. Nilai tersebut didapatkan dari hasil survey kepada 82 responden/pengguna layanan dengan periode layanan Januari-Oktober 2022.

BAB V KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 88,41. Nilai SKM Bappeda Kabupaten Malang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, dan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif yang mendapatkan nilai 4, sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,84 dan unsur pelayanan perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana yang masing-masing mendapatkan nilai 3,54.

Kepanjen, November 2022

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
DAERAH KABUPATEN MALANG**



Ir. TOMIE HERAWANTO, M.P.

Pembina Utama Muda

NIP. 19661126 199303 1 004

LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Kepala Bappeda terkait Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Bappeda Kabupaten Malang Tahun 2022



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
Jalan Panji No. 158 Kepanjen Telp. (0341) 392322 Fax. (0341) 392323
Email: bappeda@malangkab.go.id Website: <http://bappeda.malangkab.go.id>
KEPANJEN 65163

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG
NOMOR : 188.4/ 077 /KEP/35.07.202/2022

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG TAHUN 2022

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
KABUPATEN MALANG,

- Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tahun 2022 ;

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengeloaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat;
10. Peraturan Bupati Malang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Perencanaan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah ini;
- KEDUA** : Tugas tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagai berikut:
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
 - c. menetapkan teknik survei; dan
 - d. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati.
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kapanjen
Pada tanggal 2022

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



TOMIE HERAWANTO

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN
 PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 KABUPATEN MALANG
 NOMOR:
 188.4/ /KEP/35.07.202/2022
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
 PUBLIK PADA BADAN PERENCANAAN
 PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN
 MALANG TAHUN 2022

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 KABUPATEN MALANG TAHUN 2022

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA, NIP, PANGKAT/GOL. RUANG	JABATAN KEDINASAN
1.	Pengarah	Ir. Tomie Herawanto, MP	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
2.	Ketua	Anik Sugianti Hidayat, SE, M.Si	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
3.	Anggota	Nanie Febriyanti, SE, MAP	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan)
		Sulin Romanti, ST, M.Ling	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Pemerintahan)
		Yulia Kresnawati, ST	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Infrastruktur Sumber Daya Air dan Lingkungan Hidup)
		Lisa Fitria Soraya, SE, MAP	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Pertanian, Peternakan, Perikanan, dan Pangan)

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA, NIP, PANGKAT/GOL. RUANG	JABATAN KEDINASAN
		Anna Kamilia, SE	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Data dan Informasi Pembangunan Daerah)
		Annisa Maya Faradilla, A.Md	Pelaksana pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
		Deta Trahdara Lovedea Sandis, SP	Pelaksana pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**

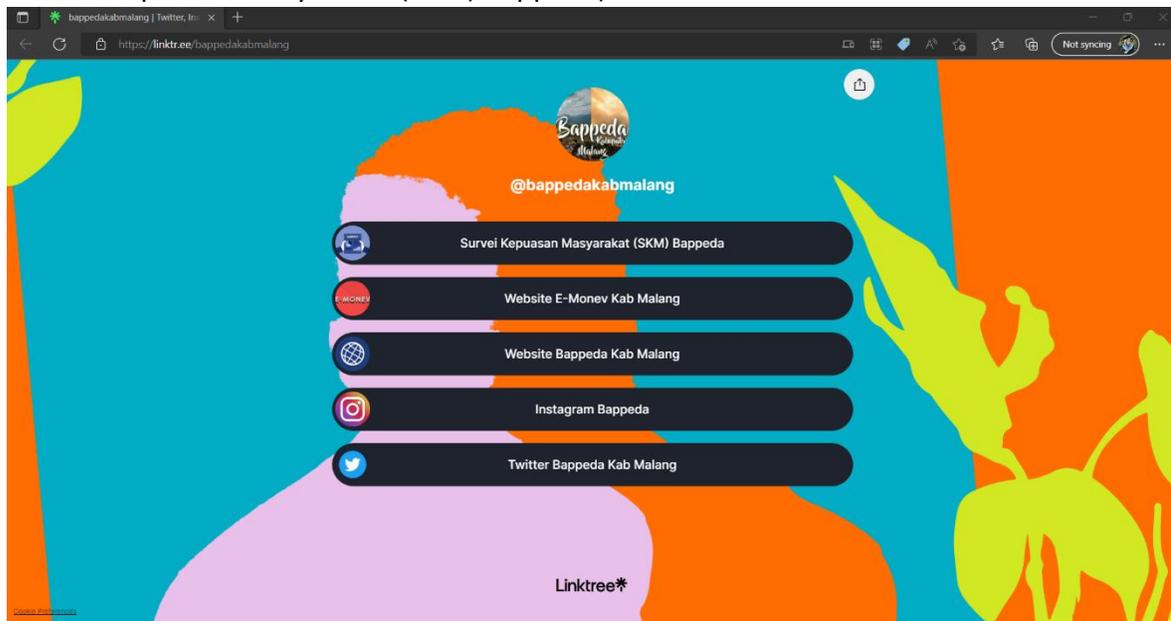

TOMIE HERAWANTO

2. Tata Cara Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat

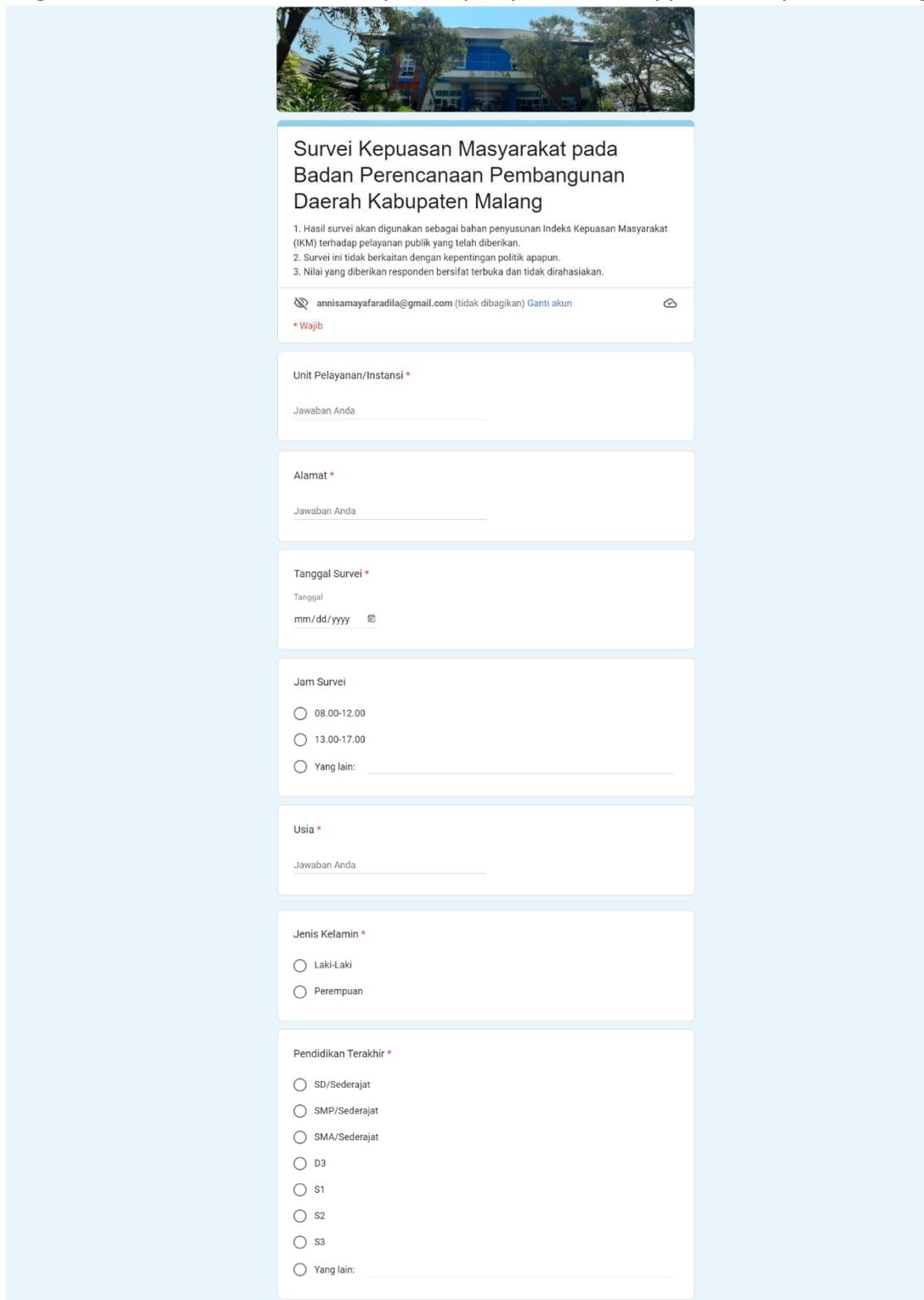
1. Klik link <https://linktr.ee/bappedakabmalang> atau scan barcode berikut



2. Selanjutnya Saudara akan diarahkan menuju laman linktr.ee dan silahkan memilih menu "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bappeda"



3. Setelah itu Saudara dapat mengisi data responden, lalu mengisi kuisisioner sesuai dengan pengalaman Saudara setelah mendapatkan pelayanan dari Bappeda Kabupaten Malang



The image shows a digital survey form for the 'Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang'. At the top, there is a photograph of a modern building with a blue facade. Below the photo, the title of the survey is displayed in bold. Three bullet points provide information about the survey's purpose and confidentiality. The form includes a contact email address, a mandatory field for the service unit, and several other required fields: address, survey date (with a date picker), survey time (with radio buttons for 08.00-12.00, 13.00-17.00, and 'Yang lain:'), age, gender (with radio buttons for 'Laki-Laki' and 'Perempuan'), and education level (with radio buttons for 'SD/Sederajat', 'SMP/Sederajat', 'SMA/Sederajat', 'D3', 'S1', 'S2', 'S3', and 'Yang lain:').

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang

1. Hasil survei akan digunakan sebagai bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.
2. Survei ini tidak berkaitan dengan kepentingan politik apapun.
3. Nilai yang diberikan responden bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.

annisamayafaradila@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Unit Pelayanan/Instansi *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

Tanggal

mm/dd/yyyy

Jam Survei

08.00-12.00
 13.00-17.00
 Yang lain: _____

Usia *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-Laki
 Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SD/Sederajat
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 D3
 S1
 S2
 S3
 Yang lain: _____

Pekerjaan Utama *

- PNS
- TNI
- POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya
- Yang lain: _____

Jenis Layanan yang Diterima *

Jawaban Anda _____

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan desk *
perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi dengan jenis pelayanan?

- 1 : Tidak sesuai
- 2 : Kurang sesuai
- 3 : Sesuai
- 4 : Sangat sesuai

1 2 3 4

2. Bagaimana pemahaman Saudara terkait kemudahan prosedur pelayanan *
asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi di Bappeda
Kabupaten Malang?

- 1 : Tidak Mudah
- 2 : Kurang Mudah
- 3 : Mudah
- 4 : Sangat Mudah

1 2 3 4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan *
asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi di Bappeda
Kabupaten Malang?

- 1 : Tidak Cepat
- 2 : Kurang Cepat
- 3 : Cepat
- 4 : Sangat Cepat

1 2 3 4

4. Apakah ada biaya/tarif/biaya administrasi yang diminta oleh pegawai Bappeda *
Kabupaten Malang dalam memberikan data dan informasi?

- 1 : Sangat Mahal
- 2 : Cukup Mahal
- 3 : Murah
- 4 : Gratis

1 2 3 4

5. Apakah data dan informasi yang dibutuhkan dapat disampaikan dengan baik dan sesuai harapan? *

1: Tidak sesuai
2: Kurang sesuai
3: Sesuai
4: Sangat sesuai

1 2 3 4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi yang dimiliki pegawai Bappeda Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman? *

1: Tidak Kompeten
2: Kurang Kompeten
3: Kompeten
4: Sangat Kompeten

1 2 3 4

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pegawai Bappeda Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi ? *

1: Tidak Sopan dan Ramah
2: Kurang Sopan dan Ramah
3: Sopan dan Ramah
4: Sangat Sopan dan Ramah

1 2 3 4

8. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana prasarana pelayanan asistensi perencanaan pembangunan, monitoring dan evaluasi di Bappeda Kabupaten Malang?

1: Buruk
2: Cukup
3: Baik
4: Sangat Baik

1 2 3 4

3. Hasil Pengolahan Data

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PENILAIAN**
Periode: 01 Januari s/d 31 Oktober 2022

PERANGKAT DAERAH BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG
ALAMAT : Jl. Panji No. 158 Kepanjen, Malang
EMAIL : bappeda@malangkab.go.id

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	P	24	S1	PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4	MANTAB
2	P	47	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Makin ditingkatkan saja pelayanannya biar semakin menjadi lebih baik lagi
3	P	25	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Ditingkatkan lagi jenis pelayanannya dan keramahannya ;)
4	L	31	SMA	Honoror	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
5	P	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fleksibilitas dalam kinerja
6	L	27	D3	PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Semakin Di Tingkatkan Lagi Kedepannya
7	P	27	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Lebih baik dan ditingkatkan lagi
8	P	34	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Gk ada
9	P	37	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Dipertahankan dan terus ditingkatkan
10	P	53	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Cukup
11	L	30	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	L	38	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	sudah cukup baik
13	L	29	S1	Honoror	3	3	3	4	3	4	3	3	3	lebih mudah dihubungi ketika perlu bantuan
14	P	40	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
15	L	55	S1	PNS	2	1	3	4	4	4	4	4	4	
16	P	31	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
17	L	52	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tingkat koordinasi antar PD agar ditingkatkan
18	P	27	D3	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	L	35	S1	Honoror	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Tingkatkan kualitas pelayanan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
20	P	28	S1	Honorar	4	4	3	4	4	4	4	3	4	tetap menjadi yang terbaik, terimakasih atas pelayanan selama ini.
21	L	48	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Keberhasilan diawali dengan pengelolaan perencanaan yg baik
22	P	28	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik, mohon di pertahankan
23	L	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dapat dipertahankan
24	P	55	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Baik dan supaya lebih ditingkatkan
25	L	53	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sukses selalu ...
26	P	31	SMA	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sampai dengan saat ini, pelayanan d Bappeda sdh sesuai
27	L	41	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mhn dipertahankan
28	L	34	S2	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
29	P	36	S1	Honorar	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Tingkat kan
30	L	30	S2	PNS	3	3	3	4	3	2	2	2	3	Lebih ditingkatkan lagi
31	L	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat Ramat dan responsif
32	L	24	D3	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
33	L	53	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	tingkatkan mutu pelayanan
34	L	53	S1	PNS	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
35	L	35	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Secara Keseluruhan Baik, Terima Kasih
36	P	24	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
37	L	52	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	agar selalu ada peningkatan dalam pelayanan
38	P	28	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk pelayanan sudah baik, lebih ditingkatkan lagi.
39	P	49	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Saran dan evaluasi sangat diperlukan bagi kami dan tetap dipertahankan
40	L	33	S1	Honorar	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Untuk dipertahankan sesuai kinerja yang sudah ada
41	P	37	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
42	P	56	SMA	PNS	4	3	3	4	4	4	3	3	4	-
43	P	56	SMA	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	-
44	L	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah Baik dan perlu ditingkatkan
45	L	34	SMA	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bappeda Memang Sangat Baik dalam Pelayanan (tidak ada saran)
46	L	34	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	4	semoga kedepannya bisa lebih baik lagi
47	L	46	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
48	P	49	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tetap semangat utk memberikan yg terbaik
49	L	54	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-
50	P	52	S2	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Ditingkatkan lagi pelayanan
51	L	33	S1	Honorar	3	3	3	3	3	3	3	4	4	-
52	L	47	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
53	P	25	S1	Honorar	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
54	L	54	S1	PNS	3	4	3	4	4	3	3	3	4	-
55	L	37	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	-
56	P	40	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
57	L	29	S2	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Jaya jaya jayyyaaaa
58	L	35	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tingkatkan kualitas pelayanan
59	L	23	SMA	Honorar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
60	L	48	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga terus dipertahankan
61	P	34	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
62	P	28	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
63	L	38	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Mohon dipertahankan standar Kepuasan Publik
64	L	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Sudah baik perlu di tingkat kan
65	L	33	S1	Honorar	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Mantaap
66	P	54	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Sukses terus
67	L	30	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Dipertahankan dan dingkatkan lagi yang masih kurang maksimal
68	P	33	S1	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
69	L	31	SMA	Honoror	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Semoga lebih baik.
70	P	54	S2	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan Dipertahankan
71	L	30	S1	Honoror	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
72	P	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	L	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dapat dipertahankan
74	P	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Pelayanan untuk dipertahankan
75	P	25	S1	Honoror	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
76	L	54	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Pertahankan yang sudah baik.
77	L	31	S1	Honoror	3	3	3	4	3	4	4	4	4	dipertahankan dan lebih ditingkatkan
78	L	31	S1	Honoror	3	3	3	4	4	4	4	4	4	di pertahankan dan ditingkatkan
79	L	43	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	L	34	S1	Honoror	4	3	4	4	3	3	4	3	4	semoga kedepan lebih baik lagi
81	L	34	SMA	Honoror	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua Pelayanan Bappeda Sangat Mantab
82	L	24	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan yang baik menuju kabupaten Malang yang lebih baik
Nilai Rata-rata					3,46	3,40	3,25	4,01	3,43	3,54	3,54	3,36	3,84	
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,38	0,38	0,36	0,45	0,38	0,39	0,39	0,37	0,43	3,54
SKM Unit Pelayanan					88,41									

Ukuran Skala Konversi

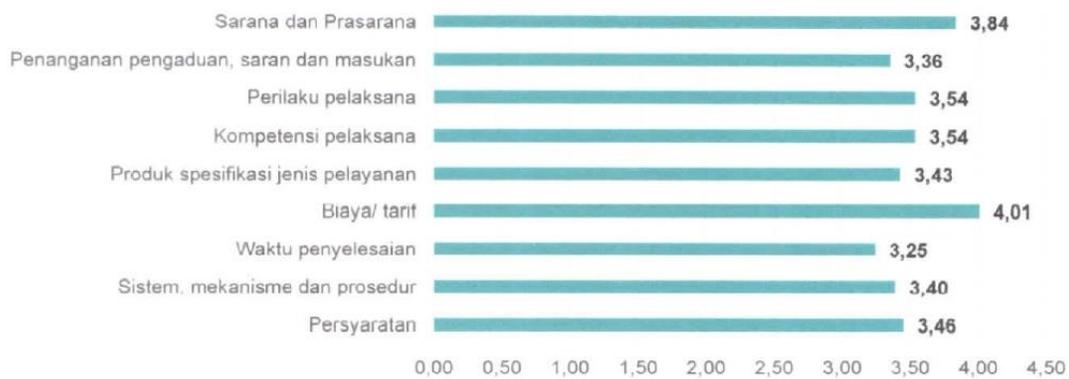
Nilai Interval (Konversi)	Kategori	Mutu Pelayanan
81,26-100,00	A	Sangat Baik
62,51-81,25	B	Baik
43,76-62,50	C	Kurang Baik
25,00-43,75	D	Tidak Baik

Rata-rata Mutu Pelayanan Setiap Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata
1	Persyaratan	3,46
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,40
3	Waktu penyelesaian	3,25
4	Biaya/ tarif	4,01
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43
6	Kompetensi pelaksana	3,54
7	Perilaku pelaksana	3,54
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,36
9	Sarana dan Prasarana	3,84
Rata-rata		3,54
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat		88,41

A

Grafik Rata-rata Mutu Pelayanan Setiap Unsur



Mengetahui,
**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 KABUPATEN MALANG**



Ir. TOMIE HERAWANTO, MP
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196611261993031004

4. Barcode SKM yang telah Diletakan di Bappeda Kabupaten Malang

Barcode SKM di pintu masuk Bappeda



Barcode SKM di pintu masuk masing-masing bidang



5. Rapat Internal dengan Agenda Tindak Lanjut SKM Tahun 2022





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Panji No. 158 Kepanjen Telp. (0341) 392322 Fax. (0341) 392323
Email: bappeda@malangkab.go.id Website: <http://bappeda.malangkab.go.id>

KEPANJEN 65163

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG

NOMOR : 188.4/ 077 /KEP/35.07.202/2022

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG TAHUN 2022

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
KABUPATEN MALANG,

- Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tahun 2022 ;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat;
10. Peraturan Bupati Malang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Perencanaan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Malang Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah ini;
- KEDUA** : Tugas tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum **KESATU** adalah sebagai berikut:
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
 - c. menetapkan teknik survei; dan
 - d. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati.
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum **KESATU** bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kapanjen
Pada tanggal 2022

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



TOMIE HERAWANTO

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN
 PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 KABUPATEN MALANG
 NOMOR:
 188.4/ /KEP/35.07.202/2022
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
 PUBLIK PADA BADAN PERENCANAAN
 PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN
 MALANG TAHUN 2022

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 KABUPATEN MALANG TAHUN 2022

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA, NIP, PANGKAT/GOL. RUANG	JABATAN KEDINASAN
1.	Pengarah	Ir. Tomie Herawanto, MP	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
2.	Ketua	Anik Sugianti Hidayat, SE, M.Si	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
3.	Anggota	Nanie Febriyanti, SE, MAP	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan)
		Sulin Romanti, ST, M.Ling	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Pemerintahan)
		Yulia Kresnawati, ST	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Infrastruktur Sumber Daya Air dan Lingkungan Hidup)
		Lisa Fitria Soraya, SE, MAP	Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Pertanian, Peternakan, Perikanan, dan Pangan)

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA, NIP, PANGKAT/GOL. RUANG	JABATAN KEDINASAN
		<p>Anna Kamilia, SE</p> <p>Annisa Maya Faradilla, A.Md</p> <p>Deta Trahdara Lovedea Sandis, SP</p>	<p>Pejabat Fungsional Perencana (Sub Koordinator Data dan Informasi Pembangunan Daerah)</p> <p>Pelaksana pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah</p> <p>Pelaksana pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah</p>

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



TOMIE HERAWANTO

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PENILAIAN**
Periode: 01 Januari s/d 31 Oktober 2022

PERANGKAT DAERAH BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

KABUPATEN MALANG

ALAMAT : Jl. Panji No. 158 Kepanjen, Malang

EMAIL : bappeda@malangkab.go.id

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	P	24	S1	PNS	4	3	3	4	4	3	4	4	4	MANTAB
2	P	47	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Makin ditingkatkan saja pelayanannya biar semakin menjadi lebih baik lagi
3	P	25	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Ditingkatkan lagi jenis pelayanannya dan keramahannya ;)
4	L	31	SMA	Honoror	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
5	P	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fleksibilitas dalam kinerja
6	L	27	D3	PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Semakin Di Tingkatkan Lagi Kedepannya
7	P	27	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Lebih baik dan ditingkatkan lagi
8	P	34	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Gk ada
9	P	37	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Dipertahankan dan terus ditingkatkan
10	P	53	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Cukup
11	L	30	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	L	38	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	sudah cukup baik
13	L	29	S1	Honoror	3	3	3	4	3	4	3	3	3	lebih mudah dihubungi ketika perlu bantuan
14	P	40	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
15	L	55	S1	PNS	2	1	3	4	4	4	4	4	4	
16	P	31	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
17	L	52	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tingkat koordinasi antar PD agar ditingkatkan
18	P	27	D3	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	L	35	S1	Honoror	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Tingkatkan kualitas pelayanan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
20	P	28	S1	Honorar	4	4	3	4	4	4	4	3	4	tetap menjadi yang terbaik, terimakasih atas pelayanan selama ini.
21	L	48	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Keberhasilan diawali dengan pengelolaan perencanaan yg baik
22	P	28	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik, mohon di pertahankan
23	L	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dapat dipertahankan
24	P	55	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Baik dan supaya lebih ditingkatkan
25	L	53	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sukses selalu ...
26	P	31	SMA	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sampai dengan saat ini, pelayanan d Bappeda sdh sesuai
27	L	41	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mhn dipertahankan
28	L	34	S2	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
29	P	36	S1	Honorar	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Tingkat kan
30	L	30	S2	PNS	3	3	3	4	3	2	2	2	3	Lebih ditingkatkan lagi
31	L	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat Ramat dan responsif
32	L	24	D3	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
33	L	53	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	tingkatkan mutu pelayanan
34	L	53	S1	PNS	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
35	L	35	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Secara Keseluruhan Baik, Terima Kasih
36	P	24	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
37	L	52	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	agar selalu ada peningkatan dalam pelayanan
38	P	28	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk pelayanan sudah baik, lebih ditingkatkan lagi.
39	P	49	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Saran dan evaluasi sangat diperlukan bagi kami dan tetap dipertahankan
40	L	33	S1	Honorar	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Untuk dipertahankan sesuai kinerja yang sudab ada
41	P	37	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
42	P	56	SMA	PNS	4	3	3	4	4	4	3	3	4	-
43	P	56	SMA	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	-
44	L	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah Baik dan perlu ditingkatkan
45	L	34	SMA	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bappeda Memang Sangat Baik dalam Pelayanan (tidak ada saran)
46	L	34	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	4	semoga kedepannya bisa lebih baik lagi
47	L	46	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
48	P	49	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tetap semangat utk memberikan yg terbaik
49	L	54	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
50	P	52	S2	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Ditingkatkan lagi pelayanan
51	L	33	S1	Honorar	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
52	L	47	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
53	P	25	S1	Honorar	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	L	54	S1	PNS	3	4	3	4	4	3	3	3	4	-
55	L	37	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
56	P	40	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
57	L	29	S2	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Jaya jaya jayyyaaaa
58	L	35	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tingkatkan kualitas pelayanan
59	L	23	SMA	Honorar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	L	48	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga terus dipertahankan
61	P	34	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	P	28	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	L	38	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Mohon dipertahankan standar Kepuasan Publik
64	L	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Sudah baik perlu di tingkatkan
65	L	33	S1	Honorar	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Mantaap
66	P	54	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Sukses terus
67	L	30	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Dipertahankan dan dingkatkan lagi yang masih kurang maksimal
68	P	33	S1	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
69	L	31	SMA	Honorar	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Semoga lebih baik.
70	P	54	S2	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan Dipertahankan
71	L	30	S1	Honorar	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
72	P	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	L	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dapat dipertahankan
74	P	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Pelayanan untuk dipertahankan
75	P	25	S1	Honorar	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
76	L	54	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Pertahankan yang sudah baik.
77	L	31	S1	Honorar	3	3	3	4	3	4	4	4	4	dipertahankan dan lebih ditingkatkan
78	L	31	S1	Honorar	3	3	3	4	4	4	4	4	4	di pertahankan dan ditingkatkan
79	L	43	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	L	34	S1	Honorar	4	3	4	4	3	3	4	3	4	semoga kedepan lebih baik lagi
81	L	34	SMA	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua Pelayanan Bappeda Sangat Mantab
82	L	24	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan yang baik menuju kabupaten Malang yang lebih baik
Nilai Rata-rata					3,46	3,40	3,25	4,01	3,43	3,54	3,54	3,36	3,84	
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,38	0,38	0,36	0,45	0,38	0,39	0,39	0,37	0,43	3,54
SKM Unit Pelayanan					88,41									

Ukuran Skala Konversi

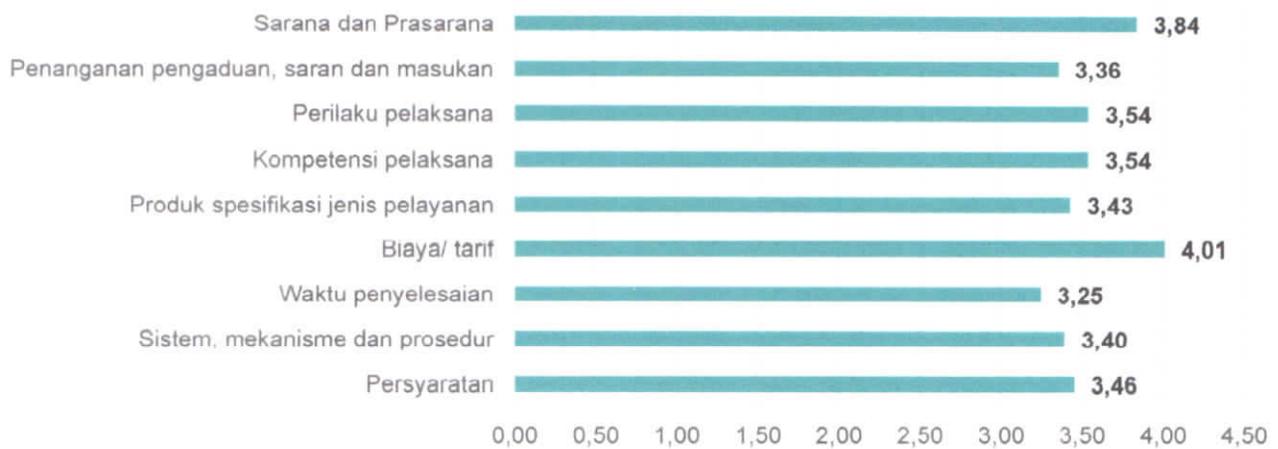
Nilai Interval (Konversi)	Kategori	Mutu Pelayanan
81,26-100,00	A	Sangat Baik
62,51-81,25	B	Baik
43,76-62,50	C	Kurang Baik
25,00-43,75	D	Tidak Baik

Rata-rata Mutu Pelayanan Setiap Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata
1	Persyaratan	3,46
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,40
3	Waktu penyelesaian	3,25
4	Biaya/ tarif	4,01
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43
6	Kompetensi pelaksana	3,54
7	Perilaku pelaksana	3,54
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,36
9	Sarana dan Prasarana	3,84
Rata-rata		3,54
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat		88,41

A

Grafik Rata-rata Mutu Pelayanan Setiap Unsur



Mengetahui,
**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



Ir. TOMIE HERAWANTO, MP

Pembina Utama Muda

NIP. 196611261993031004