



**PEMERINTAH
DAERAH
KABUPATEN
BOYOLALI**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
2022**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada warga negara dan masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini unit pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan asas yang telah ditetapkan serta melakukan evaluasi secara terus menerus untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku salah satu cara tersebut adalah dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan survei yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan dan diharapkan akan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah/ Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta menggambarkan persepsi dan umpan balik masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Boyolali.

Kami berharap laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.



SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BOYOLALI,

Drs. MASRURI

Pembina Utama Madya

NIP. 19631012 199103 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	III
DAFTAR GRAFIK.....	IV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Tujuan SKM.....	3
1.3 Metode SKM	3
BAB II PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI	5
2.1 Persiapan.....	5
2.2 Pengumpulan Data.....	6
2.3 Pengolahan Data.....	8
2.4 Penyusunan Laporan.....	9
2.5 Tim SKM.....	10
2.6 Jadwal SKM.....	10
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.1 Pengolahan Data Unit Pelayanan Publik.....	11
3.2 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali	18
BAB IV ANALISIS PENGUMPULAN DATA	20
4.1 Analisa Kriteria Responden.....	20
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	20
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	20
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	21
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	21
4.2 Analisa Terhadap Unsur Pelayanan.....	22
4.2.1 Unsur Persyaratan.....	22
4.2.2 Unsur Sistem, Mekanisme & Prosedur.....	22
4.2.3 Unsur Waktu Pelayanan.....	23
4.2.4 Unsur Biaya/ Tarif.....	23
4.2.5 Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	24
4.2.6 Unsur Kompetensi Pelayanan.....	24
4.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana.....	24
4.2.8 Unsur Sarana & Prasarana.....	25
4.2.9 Penanganan Pengaduan Saran & Masukan	25
4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	26
BAB V KESIMPULAN	27
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Rencana Tindak Lanjut.....	30
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Pengolahan Data Hasil SKM Kabupaten Boyolali Tahun 2022.....	12
2. Tabel 3.2	Hasil Pengukuran SKM Kabupaten Boyolali tahun 2017-2022	18
3. Tabel 4.3	Hasil Konversi IKM 2022	26
4. Tabel 1	Data Responden Berdasarkan Usia.....	Lampiran
5. Tabel 2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Lampiran
6. Tabel 3	Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	Lampiran
7. Tabel 4	Data Responden Berdasarkan Profesi/ Jenis Pekerjaan.....	Lampiran
8. Tabel 5	Publikasi Nilai IKM 9 Unsur Pelayanan.....	Lampiran

DAFTAR GRAFIK

1. Grafik 3.1 Grafik Nilai SKM Kabupaten Boyolali 2017-2022
2. Grafik 1. Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia
3. Grafik 2. Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
4. Grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan
5. Grafik 4. Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/ Jenis Pekerjaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur Pemerintah hingga saat ini dirasakan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak jelas, waktu dan biaya yang tidak sesuai harapan, fasilitas sarana prasarana yang tidak sesuai ketentuan serta masih adanya pungutan liar menjadi beberapa contoh keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Meski tidak dipungkiri beberapa perbaikan dan strategi telah dilaksanakan untuk mengurangi dan mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut namun tetap saja ada hal-hal yang dirasa kurang dikarenakan perbaikan yang belum maksimal dan tidak berkelanjutan.

Kinerja pelayanan publik berdampak luas dalam berbagai kehidupan, terutama dalam pencapaian tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan serius oleh Pemerintah. Oleh karena itu upaya perbaikan harus terus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan serta dilaksanakan secara terpadu, terprogram, terarah, konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan adanya SKM diharapkan dapat

mengurangi kelemahan, aduan dan keluhan dari pengguna layanan sehingga kualitas pelayanan pun akan meningkat sesuai harapan pengguna layanan.

Tahun 2022 ini Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kembali melakukan pengukuran Kepuasan Masyarakat secara kuantitatif terhadap pelayanan pada 81 (Delapan Puluh Satu) Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan ke masyarakat melalui media, baik cetak maupun elektronik dalam bentuk angka absolut (skoring). Dengan hasil survei yang dipublikasikan tersebut diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);
- c. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);

- d. Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah

1.3 Tujuan SKM

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik; dan
- d. Mendorong penyelenggara pelayanan publik lingkup instansi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Metode

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit pelayanan tersebut. Penentuan jumlah responden menggunakan table sampel *Morgan dan Krejcie* terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung. Sedangkan untuk unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerimanya layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang. Keseluruhan total responden pada SKM Kabupaten Boyolali tahun 2022 sebanyak 12004 Responden.

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua penduduk dan pengguna layanan publik di Kabupaten Boyolali yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik dalam 1 tahun terakhir. Batasan 1 tahun terakhir perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan tidak melebar ke tahun-tahun sebelumnya yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

BAB II

PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI

Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
sebagai berikut:

2.1 Persiapan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan sebagai media pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian kuesioner terbagi dalam :

- a. **Bagian Pertama**
berisi judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei
- b. **Bagian Kedua**
berisi identitas responden yaitu, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan persepsi responden terhadap layanan yang diterima.
- c. **Bagian Ketiga**
berisi daftar pertanyaan terstruktur yang berisikan jawaban dengan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas dengan pembagian kategori sebagai berikut:
 - 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
 - 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
 - 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
 - 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.2 Pengumpulan Data

Data didapatkan melalui pengisian kuesioner terstruktur yang dilakukan sendiri oleh responden. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan atau pengguna layanan dari unit pelayanan yang ada di Kabupaten Boyolali, dengan jumlah responden rata-rata 100 responden untuk masing-masing unit layanan. Data pendapat pengguna layanan yang terisi dalam kuesioner dikompilasikan dan dipilih berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden.

2.3 Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang SKM, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, misalnya dengan menambah unsur yang dianggap relevan (bisa 10, 11, 12 unsur dan seterusnya).

Selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh nilai IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang diisi}}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil penilaian} \times 25$$

Pengolahan data IKM dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

Hasil dari SKM diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai/ Skor Interval SKM	Nilai interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.54 - 4.00	88.31-100	A	Sangat Baik
3	3.06 - 3.53	76.61-88.30	B	Baik
2	2.60 - 3.06	65.00-76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 - 2.59	25.00-64.99	D	Tidak Baik

2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, berdasarkan hasil dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

2.5 Tim SKM

Kegiatan pengolahan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dimulai pada bulan Juli 2022 dengan Tim Penyusun SKM Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

Penanggung jawab : Sekretaris Daerah Kabupaten Boyolali
Ketua : Asisten Administrasi dan Umum
Sekretaris : Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali
Anggota : 1. Analis Kepegawaian Ahli Muda subkoordinator Kelembagaan dan Analis Kebijakan
2. Analis Kepegawaian Ahli Muda subkoordinator Kinerja dan Reformasi Birokrasi
3. Analis Kebijakan Ahli Muda subkoordinator Tata Laksana dan Pelayanan Publik
4. Penyusun Bahan Materi Bimbingan pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali

2.6 Jadwal SKM

Pelaksanaan pengolahan dan penyusunan laporan SKM Kabupaten Boyolali dapat dilakukan dalam waktu 10 (Sepuluh) bulan dengan perincian :

No	Uraian	Pelaksanaan	Keterangan
1.	Persiapan	Minggu Pertama Januari 2022	Penyusunan program kerja Pelayanan Publik
2.	Pelaksanaan pengumpulan data	Triwulan Pertama tahun 2022	UPP mulai melakukan penyebaran kuesioner pada masing-masing pelayanan
3.	Pengolahan Data	Juli s/d September 2022	Bagian Organisasi mengumpulkan hasil SKM tiap UPP di Kabupaten Boyolali
4	Analisis Data	September s/d Oktober 2022	Penyusunan Laporan SKM Kabupaten
5.	Penyusunan laporan	Oktober 2022	Pengiriman SKM Kabupaten Ke Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Pengolahan Data Unit Pelayanan Publik

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Boyolali mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 060/01462/1.8/2022 tanggal 4 Juni 2022 perihal Survei Kepuasan Masyarakat 2022 kepada seluruh Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa Perangkat Daerah khususnya yang belum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terkait batas waktu pelaporan SKM.

Adapun perangkat daerah yang telah mengikuti pembinaan, Bimbingan Teknis dan Survei serentak dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 16 Juni 2022 di Gedung Gradhika Bhakti Praja terkait kebijakan SKM 2022 adalah DPMPTSP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, RSUD Pandan Arang Boyolali dan Kecamatan Mojosongo.

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah dilakukan, sebanyak 81 Unit Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya. Berikut kami sajikan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dari 81 Unit pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali.

Tabel 3.1 Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali Tahun 2022

NO.	OPD/UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI UNSUR PELAYANAN										JUMLAH H	NILAI IKM	KATEGORI	JUMLAH RESPONDEN	METODE	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
	(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)								
1	KECAMATAN BOYOLALI	3,33	3,45	3,41	4,00	3,29	3,28	3,44	3,43	3,56	31,19	85,77	B(BAIK)	100	MANUAL	yang menjadi kekurangan sehingga perlu mendapatkan peningkatan antara lain : a. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,17 (konversi 79,50). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori "Baik". b. Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,25 (konversi 81,14). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori "Baik". c. Unsur Persyaratan dengan nilai 3,26 (konversi 81,41). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori "Baik".	Bagian organisasi memberikan rekomendasi yang berbeda untuk masing-masing Unit Pelayanan Publik yang memiliki nilai rendah pada unsur pelayanannya	
2	KECAMATAN NOGOSARI	3,23	3,24	3,14	3,99	3,18	3,25	3,21	3,21	3,41	29,86	82,12	B(BAIK)	100	MANUAL			
3	KECAMATAN SAWIT	3,27	3,34	3,27	3,99	3,31	3,38	3,42	3,43	3,92	31,33	86,16	B(BAIK)	100	MANUAL			
4	KECAMATAN SIMO	3,31	3,32	3,12	3,93	3,24	3,28	3,32	3,24	3,82	30,58	84,10	B(BAIK)	100	MANUAL			
5	KECAMATAN NGEMLAK	3,32	3,29	3,18	3,95	3,14	3,29	3,54	3,20	3,57	30,48	83,82	B(BAIK)	100	MANUAL			
6	KECAMATAN MOJOSONGO	3,33	3,59	3,43	4,00	3,29	3,29	3,44	3,43	3,66	31,46	86,52	B(BAIK)	100	MANUAL			
7	KECAMATAN TAMANSARI	3,16	3,17	3,19	4,00	3,20	3,26	3,17	3,16	3,63	29,94	82,34	B(BAIK)	100	MANUAL			
8	KECAMATAN KEMUSU	3,20	3,21	3,08	3,95	3,09	3,17	3,35	3,08	3,70	29,83	82,03	B(BAIK)	100	MANUAL			
9	KECAMATAN ANDONG	3,24	3,29	3,09	3,83	3,24	3,33	3,39	3,17	3,69	30,27	83,24	B(BAIK)	100	MANUAL			
10	KECAMATAN KARANGGEDE	3,20	3,40	3,20	4,00	3,39	3,26	3,26	3,30	3,62	30,63	84,23	B(BAIK)	100	MANUAL			
11	KECAMATAN MUSUK	3,16	3,15	3,07	4,00	3,18	3,21	3,31	3,24	3,27	29,59	81,37	B(BAIK)	100	MANUAL			
12	KECAMATAN SAMBI	3,51	3,55	3,53	4,00	3,70	3,53	3,61	3,58	3,96	32,97	90,67	A(SANGAT BAIK)	100	MANUAL			
13	KECAMATAN TERAS	3,26	3,25	3,10	4,00	3,20	3,23	3,29	3,20	3,96	30,49	83,85	B(BAIK)	100	MANUAL			
14	KECAMATAN WONOSAMODRO	3,34	3,33	3,32	4,00	3,20	3,37	3,42	3,12	3,53	30,63	84,23	B(BAIK)	100	MANUAL			
15	KECAMATAN SELO	3,23	3,18	3,12	3,99	3,28	3,29	3,29	3,25	3,93	30,56	84,04	B(BAIK)	100	MANUAL			
16	KECAMATAN CEPOGO	3,12	3,17	3,14	3,96	3,24	3,19	3,27	3,05	3,88	30,02	82,56	B(BAIK)	100	MANUAL			
17	KECAMATAN BANYUDONO	3,32	3,29	3,28	4,00	3,27	3,33	3,41	3,32	4,00	31,22	85,86	B(BAIK)	100	MANUAL			
18	KECAMATAN KLEGO	3,06	3,03	3,07	4,00	3,72	3,06	3,11	3,21	3,99	30,25	83,19	B(BAIK)	100	MANUAL			

NO.	OPD/UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI UNSUR PELAYANAN										JUMLAH	NILAI IKM	KATEGORI	JUMLAH RESPONDEN	METODE	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		3,24	3,32	3,26	4,00	3,23	3,43	3,42	3,33	3,62	30,85							
19	KECAMATAN WONOSEGORO	3,24	3,32	3,26	4,00	3,23	3,43	3,42	3,33	3,62	30,85	100	84,84	B(BAIK)	100	MANUAL		
20	KECAMATAN GLADAGSARI	3,30	3,30	3,23	4,00	3,21	3,22	3,30	3,31	3,30	30,17	100	82,87	B(BAIK)	100	MANUAL		
21	KECAMATAN JUWANGI	3,49	3,37	3,57	3,41	3,37	3,18	3,31	3,30	3,27	30,27	100	83,24	B(BAIK)	100	MANUAL		
22	KECAMATAN AMPEL	3,23	3,24	3,04	3,38	3,14	3,26	3,26	3,10	3,69	29,34	100	80,89	B(BAIK)	100	MANUAL		
23	PUSKESMAS BANYUDONO I	3,24	3,21	3,20	3,72	3,18	3,25	3,28	3,11	3,49	29,68	100	81,62	B(BAIK)	100	MANUAL		
24	PUSKESMAS BANYUDONO 2	3,28	3,33	3,40	4,00	3,30	3,39	3,63	3,48	3,58	31,39	100	86,32	B(BAIK)	100	MANUAL		
25	PUSKESMAS BOYOLALI 1	3,25	3,30	3,14	3,91	3,27	3,24	3,28	3,16	3,87	30,42	120	83,86	B(BAIK)	120	MANUAL		
26	PUSKESMAS BOYOLALI 2	3,25	3,25	3,02	3,26	3,10	3,32	3,31	3,01	3,71	29,23	100	80,38	B(BAIK)	100	MANUAL		
27	PUSKESMAS KLEGO 1	3,21	3,27	2,98	3,58	3,26	3,27	3,32	3,21	3,66	29,76	100	81,84	B(BAIK)	100	MANUAL		
28	PUSKESMAS KLEGO 2	3,40	3,38	3,18	3,42	3,37	3,48	3,35	3,28	3,64	30,50	100	83,88	B(BAIK)	100	MANUAL		
29	PUSKESMAS TERAS	3,25	3,34	3,20	3,80	3,19	3,29	3,28	3,50	3,68	30,53	100	83,96	B(BAIK)	100	MANUAL		
30	PUSKESMAS NGEEMPLAK	3,07	3,19	3,10	3,73	3,10	3,23	3,17	2,89	3,38	28,86	100	79,37	B(BAIK)	100	MANUAL		
31	PUSKESMAS SAMBI	3,38	3,06	3,25	3,32	3,27	3,09	3,25	3,35	3,08	29,05	100	78,89	B(BAIK)	100	MANUAL		
32	PUSKESMAS SELO	3,06	3,02	2,95	3,03	3,01	3,06	3,07	3,03	3,44	27,87	100	76,09	C(KURANG BAIK)	100	MANUAL		
33	PUSKESMAS GLADAGSARI	3,36	3,14	3,10	3,37	3,22	3,27	3,39	3,23	2,94	29,02	100	79,81	B(BAIK)	100	MANUAL		
34	PUSKESMAS ANDONG	3,19	3,26	3,10	3,81	3,16	3,21	3,27	3,25	3,61	30,06	100	82,67	B(BAIK)	100	MANUAL		
35	PUSKESMAS KARANGGEDE	3,23	3,29	3,04	3,49	3,18	3,26	3,35	3,32	3,79	29,95	100	82,36	B(BAIK)	100	MANUAL		
36	PUSKESMAS KEMUSU	3,08	3,11	3,04	3,60	3,10	3,27	3,28	2,96	3,51	28,95	370	79,61	B(BAIK)	370	MANUAL		
37	PUSKESMAS MOJOSONGO	3,26	3,23	3,25	3,63	3,42	3,31	3,36	3,25	3,35	30,06	100	82,67	B(BAIK)	100	MANUAL		
38	PUSKESMAS TAMANSARI	3,11	3,13	3,06	3,45	3,08	3,17	3,07	3,11	3,51	28,69	100	78,90	B(BAIK)	100	MANUAL		

NO.	OPD/UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI UNSUR PELAYANAN										JUMLAH	NILAI IKM	KATEGORI	JUMLAH RESPONDEN	METODE	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		3,02	3,30	3,25	3,49	3,53	3,58	3,65	3,53	3,58	3,58	30,93						
39	PUSKESMAS WONOSAMODRO	3,02	3,30	3,25	3,49	3,53	3,58	3,65	3,53	3,58	3,58	30,93	85,06	B(BAIK)	100	MANUAL		
40	PUSKESMAS WONOSEGORO	3,19	3,24	2,86	3,52	3,10	3,14	3,20	3,00	3,53	3,53	28,78	79,15	B(BAIK)	100	MANUAL		
41	PUSKESMAS CEPOGO	3,22	3,36	3,16	3,66	3,60	3,42	3,56	3,46	3,24	3,24	30,68	84,37	B(BAIK)	200	MANUAL		
42	PUSKESMAS MUSUK	3,17	3,14	3,07	3,91	3,10	3,22	3,20	3,09	3,62	3,62	28,72	81,73	B(BAIK)	100	MANUAL		
43	PUSKESMAS SAWIT	3,20	3,23	3,01	3,46	3,08	3,16	3,59	3,11	3,33	3,33	28,17	80,22	B(BAIK)	100	MANUAL		
44	PUSKESMAS NOGOSARI	3,14	3,06	2,80	3,71	3,08	3,10	3,08	2,97	3,54	3,54	28,48	78,32	B(BAIK)	100	MANUAL		
45	PUSKESMAS JUWANGI	3,08	3,03	2,80	3,87	3,08	3,06	3,13	2,95	3,32	3,32	28,33	77,91	B(BAIK)	88	MANUAL		
46	PUSKESMAS AMPEL	3,23	3,24	3,04	3,38	3,14	3,26	3,28	3,10	3,69	3,69	29,34	80,69	B(BAIK)	100	MANUAL		
47	PUSKESMAS SIMO	3,31	3,32	3,12	3,83	3,24	3,28	3,32	3,24	3,82	3,82	30,58	84,10	B(BAIK)	100	MANUAL		
48	DINAS ARPUS	3,45	3,44	3,35	4,00	3,44	3,47	3,35	3,46	3,32	3,32	31,28	86,02	B(BAIK)	100	MANUAL		
49	DINAS PERHUBUNGAN	3,36	3,05	3,19	3,11	3,29	3,24	3,41	3,34	3,32	3,32	29,31	80,60	B(BAIK)	100	MANUAL		
50	DINAS SOSIAL	3,18	3,11	3,16	4,00	3,28	3,40	3,40	3,37	3,93	3,93	30,84	84,81	B(BAIK)	100	MANUAL		
51	DINAS PERTANIAN	3,13	3,18	3,13	3,87	3,15	3,25	3,36	2,89	3,65	3,65	29,61	81,43	B(BAIK)	100	MANUAL		
52	DISDUKCAPIL	3,45	3,44	3,35	3,98	3,45	3,49	3,44	3,42	3,90	3,90	31,92	87,78	B(BAIK)	100	MANUAL		
53	DPMPPTSP	3,35	3,39	3,46	3,92	3,49	3,48	3,41	3,69	3,93	3,93	32,12	88,33	A(SANGAT BAIK)	100	MANUAL		
54	DPKP	3,24	3,36	3,20	4,00	3,29	3,53	3,51	3,33	3,80	3,80	31,26	85,97	B(BAIK)	45	MANUAL		
55	DLH	3,56	3,62	3,54	3,98	3,58	3,51	3,59	3,46	3,84	3,84	32,68	89,87	A(SANGAT BAIK)	143	MANUAL		
56	DPUPR	3,22	3,25	3,07	3,95	3,17	3,25	3,26	3,18	3,19	3,19	29,52	81,19	B(BAIK)	500	MANUAL		
	BIDANG BINA MARGA	3,29	3,25	3,07	3,92	3,19	3,26	3,27	3,18	3,19	3,19	29,62	81,46	B(BAIK)	100	MANUAL		
	BIDANG CIPTA KARYA	3,20	3,26	3,09	3,98	3,20	3,26	3,26	3,18	3,19	3,19	29,62	81,46	B(BAIK)	100	MANUAL		

No.	OPD/UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI UNSUR PELAYANAN										JUMLAH	NILAI IKM	KATEGORI	JUMLAH RESPONDEN	METODE	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		3,20	3,23	3,05	3,95	3,15	3,23	3,24	3,18	3,19	29,42							
	BIDANG PSDA	3,20	3,23	3,05	3,95	3,15	3,23	3,24	3,18	3,19	29,42	100	80,91	B(BAIK)	100	MANUAL		
	BIDANG TATA RUANG	3,20	3,25	3,06	3,96	3,16	3,23	3,26	3,18	3,19	29,49	100	81,10	B(BAIK)	100	MANUAL		
	BIDANG BINA KONSTRUKSI	3,20	3,24	3,07	3,94	3,14	3,25	3,26	3,18	3,19	29,47	100	81,04	B(BAIK)	100	MANUAL		
57	DISKOMINFO	3,24	3,38	3,20	3,90	3,30	3,48	3,40	3,16	3,74	30,80	50	84,70	B(BAIK)	50	MANUAL		
58	DISDAGPERIN	3,23	3,27	3,17	3,10	3,25	3,21	3,28	3,25	3,16	28,93	500	79,56	B(BAIK)	500	MANUAL		
	UPT PASAR BAYOLALI	3,36	3,45	3,23	3,05	3,22	3,25	3,31	3,44	3,21	29,52	100	81,18	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR SUNGGINGAN	3,73	3,62	3,51	3,03	3,65	3,50	3,76	3,72	3,58	32,10	100	88,28	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR CEPOGO	3,16	3,32	3,26	3,24	3,40	3,21	3,32	3,15	3,09	28,15	100	80,16	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR AMPEL	3,04	3,05	2,99	3,01	3,03	3,08	3,06	3,04	3,01	27,31	100	75,10	C(KURANG BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR KARANGGEDE	3,04	3,14	3,07	3,23	3,14	3,20	3,13	3,11	3,04	28,10	100	77,28	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR SIMO	3,77	3,67	3,53	3,03	3,67	3,53	3,79	3,75	3,60	32,34	100	88,94	A(SANGAT BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR PENGGING	3,04	3,06	2,99	3,01	3,04	3,08	3,07	3,04	3,01	27,34	100	75,19	C(KURANG BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR NOGOSARI	3,03	3,12	3,07	3,19	3,13	3,20	3,12	3,10	3,04	28,00	100	77,00	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR WONOSEGORO	3,19	3,13	3,04	2,97	3,12	3,00	3,21	3,21	3,17	28,04	100	77,11	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR HEWAN NOGOSARI	3,13	3,30	3,24	3,20	3,36	3,21	3,32	3,15	3,09	29,00	100	79,75	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR HEWAN SUNGGINGAN	3,04	3,13	3,05	3,23	3,11	3,19	3,13	3,11	3,04	28,03	100	77,08	B(BAIK)	100	MANUAL		
	UPT PASAR HEWAN KACANGAN	3,20	3,26	3,08	3,03	3,14	3,11	3,15	3,21	3,07	28,25	100	77,69	B(BAIK)	100	MANUAL		
59	DISDIKBUD	3,23	3,29	3,10	3,79	3,26	3,34	3,98	3,24	3,88	31,11	100	85,55	B(BAIK)	100	MANUAL DAN ONLINE		
60	DINKES	3,53	3,03	2,83	3,35	3,57	3,56	3,44	3,15	2,87	29,33	248	80,66	B(BAIK)	248	MANUAL		
61	DP2KBP3A	3,23	3,30	3,22	3,90	3,25	3,23	3,32	3,05	3,82	30,32	66	83,38	B(BAIK)	66	MANUAL		

NO.	OPD/UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI UNSUR PELAYANAN										JUMLAH RESPONDEN	KATEGORI	METODE	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		3,32	3,29	3,10	4,00	3,30	3,29	3,24	3,00	3,96	30,50					
62	DINAS KETAHANAN PANGAN	3,32	3,29	3,10	4,00	3,30	3,29	3,24	3,00	3,96	30,50	83,88	B(BAIK)	100	MANUAL	
63	DISPERMASDES	3,12	3,13	3,02	4,00	3,05	3,09	3,17	3,01	3,54	29,13	80,11	B(BAIK)	100	MANUAL	
64	DISKOPNAKER	3,29	3,30	3,27	3,94	3,29	3,35	3,39	3,63	3,27	30,72	84,47	B(BAIK)	500	MANUAL	
	bidang UKM	3,28	3,31	3,18	3,90	3,33	3,28	3,33	3,66	3,25	30,52	83,93	B(BAIK)	100	MANUAL	
	bidang BLK	3,41	3,27	3,21	3,93	3,28	3,43	3,39	3,71	3,24	30,87	84,89	B(BAIK)	100	MANUAL	
	bidang Koperasi	3,21	3,17	3,26	3,93	3,18	3,21	3,42	3,77	3,26	30,41	83,63	B(BAIK)	100	MANUAL	
	bidang Penempatan tenaga Kerja	3,31	3,35	3,35	3,94	3,33	3,39	3,45	3,48	3,21	30,81	84,73	B(BAIK)	100	MANUAL	
	bidang Hubungan Industrial	3,23	3,42	3,33	3,99	3,31	3,42	3,35	3,53	3,39	30,97	85,17	B(BAIK)	100	MANUAL	
65	DISPORAPAR	3,26	3,14	3,21	3,75	3,14	3,26	3,41	3,13	3,79	30,09	82,75	B(BAIK)	70	MANUAL	
66	DISNAKKAN	3,21	3,29	3,18	3,67	3,22	3,21	3,30	2,73	3,31	29,12	80,08	B(BAIK)	100	MANUAL	
67	SATPOL PP	3,22	3,25	3,16	3,88	3,31	3,25	3,38	3,09	3,78	30,32	83,38	B(BAIK)	100	MANUAL	
68	BPBD	3,36	3,11	3,11	3,91	3,14	3,19	3,20	3,05	3,23	29,30	80,58	B(BAIK)	100	MANUAL	
69	BP3D	3,23	3,23	3,11	3,86	3,28	3,22	3,38	3,20	3,73	30,24	83,16	B(BAIK)	100	MANUAL	
70	BKD	3,26	3,23	3,17	3,80	3,17	3,19	3,21	3,28	3,26	29,57	81,32	B(BAIK)	100	MANUAL	
71	BKP2D	3,37	3,37	3,27	3,90	3,28	3,33	3,51	3,25	3,84	31,12	85,58	B(BAIK)	100	MANUAL	
72	KESBANGPOL	3,45	3,35	3,30	4,00	3,35	3,25	3,45	3,20	3,90	31,25	85,94	B(BAIK)	20	MANUAL	
73	RSUD SIMO	3,24	3,20	3,07	3,51	3,17	3,26	3,26	3,02	3,73	29,46	81,02	B(BAIK)	100	MANUAL	
74	RSUD WARAS WIRIS	3,06	3,02	3,02	3,36	3,24	3,28	3,36	3,22	3,22	28,78	79,15	B(BAIK)	100	MANUAL	
75	RSUD PANDAN ARANG	3,28	3,24	3,14	3,57	3,18	3,24	3,29	3,05	3,64	29,63	81,48	B(BAIK)	200	MANUAL	
76	KELURAHAN BANARAN	3,26	3,25	3,10	4,00	3,18	3,23	3,29	3,19	3,96	30,46	83,77	B(BAIK)	100	MANUAL	

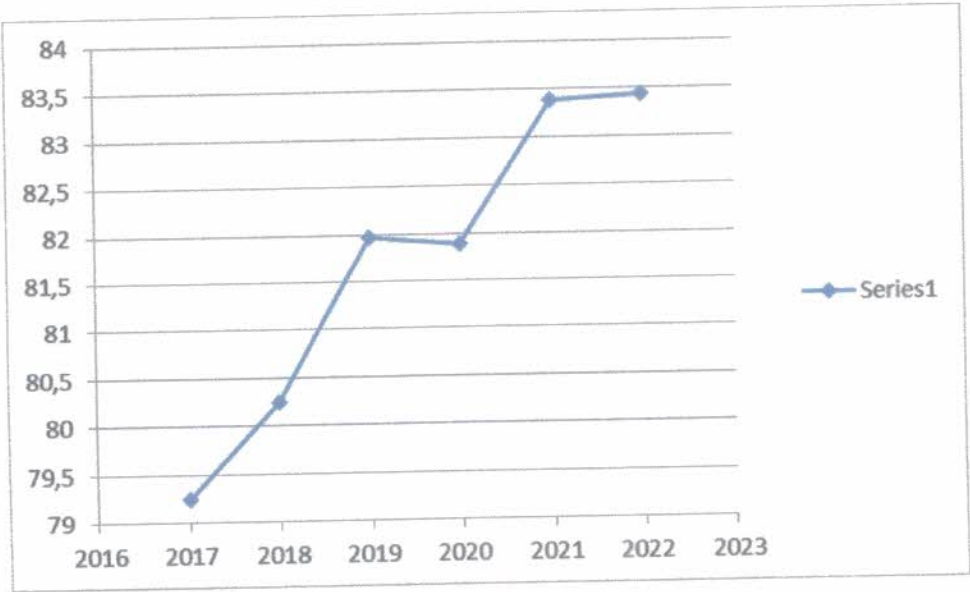
3.2 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali

Setiap Tahun Kabupaten Boyolali rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publiknya, berikut kami sajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022.

Tabel 3.2 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali dari Tahun 2017-2022

NO	TAHUN	NILAI
1	2017	79,25
2	2018	80,25
3	2019	81,97
4	2020	81,89
5	2021	83,38
6	2022	83,44

Grafik 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali



Dari grafik 3.2 dapat dilihat terjadi peningkatan nilai indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Boyolali dari tahun ke tahun. Diharapkan peningkatan nilai ini dapat memacu unit pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan nilai IKM ini juga membuktikan tingkat kepercayaan masyarakat Boyolali semakin naik terhadap kinerja Pemerintah terutama di bidang pelayanan publik.

BAB IV

ANALISIS PENGUMPULAN DATA

4.1 Analisa Kriteria Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Boyolali untuk persiapan pada bulan Januari sampai dengan penyusunan Laporan Agustus 2022. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kabupaten Boyolali.

4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.

Data responden berdasarkan usia dominan di usia produktif di usia 23-44 tahun. Pengelompokan rentang usia ≤ 17 tahun sebanyak 5%, usia 18-22 tahun sebanyak 13%, usia 23-34 tahun sebanyak 28%, rentang usia 35-44 tahun sebanyak 26%, rentang usia 45-54 tahun sebanyak 16% dan diatas 55 tahun sebanyak 5%. Sedangkan 7% sisanya tidak mengisi data umur responden. Umur mencerminkan kematangan dalam berpikir dan memberi tanggapan. Dan responden yang mengisi survei sebagian besar di usia produktif sehingga perbaikan program pelayanan akan lebih efektif jika diarahkan sesuai karakter masyarakat menurut perbedaan umur yang dominan tanpa mengabaikan responden dari umur yang lainnya. Karakteristik responden SKM tahun 2022 berdasarkan usia sebagaimana terlihat pada tabel 1. Data Responden berdasarkan kelompok usia dan grafik 1. Sebaran Data Responden Berdasarkan kelompok usia.

4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 sebanyak 12.004 orang dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminimbang yaitu 47% Pria dan 49% Perempuan dan 4% sisanya tidak mengisi jenis kelamin. Jumlah responden yang mengisi berdasarkan jenis kelamin secara kuantitas relatifimbang. Bila dikaitkan dengan persepsi, pria cenderung lebih obyektif dalam memberikan penilaian sementara perempuan cenderung lebih sabar dan ramah dalam menerima pelayanan.

Selengkapnya sebagaimana tersaji pada tabel 2. data responden berdasarkan jenis kelamin dan grafik 2. Sebaran data responden Berdasarkan jenis kelamin.

4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.

Jenjang pendidikan terakhir responden adalah lulusan SD sebanyak 960 orang (8%), SMP sebanyak 2.041 orang (17%), SMA sebanyak 5.762 orang (48%), Lulusan Strata 1 sebanyak 2.281 orang (18%), Lulusan Strata 2 sebanyak 36 orang (0.3%) dan 7.7% responden tidak mengisi latar belakang pendidikan sebanyak 924 Orang. Dari data tersebut terlihat bahwa responden terbanyak dari latar belakang pendidikan SMA. Bila dikaitkan dengan persepsi penilaian, latar pendidikan yang beragam memberikan hasil penilaian yang beragam pula. Pendidikan SMA ke atas cenderung memiliki pemahaman yang lebih terhadap tingkat kesulitan pelayanan yang diterima sehingga persepsi penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya menunjukkan hal yang positif. Sedangkan pendidikan SMP kebawah cenderung lebih cepat bereaksi, tidak sabar dan responsif terhadap kesulitan layanan yang dialami, sehingga tentunya akan berpengaruh dalam memberikan persepsi penilaian. Karakteristik responden SKM tahun 2022 menurut jenjang pendidikan sebagaimana terlihat pada tabel 3. Data Responden berdasarkan latar belakang pendidikan dan grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan latar belakang pendidikan.

4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berlatar belakang pekerjaan Swasta sebanyak 2.876 orang (35%). Dan paling sedikit dari latar belakang TNI sebanyak 164 orang (2%). Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan. Dari hasil survey responden terbesar adalah yang berprofesi pekerjaan swatas, dan bila dikaitkan dengan pemberian persepsi penilaian, ada kecenderungan memberikan kritikan terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga

persepsi penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya menunjukkan obyektifitas untuk perbaikan kinerja pemerintahan. Karakteristik responden SKM tahun 2022 berdasarkan profesi/ Jenis Pekerjaan sebagaimana terlihat dalam tabel 4. Data Responden berdasarkan profesi/ jenis pekerjaan dan grafik 4. Sebaran Data Responden Berdasarkan profesi/ jenis pekerjaan.

4.2 Analisa Terhadap Unsur Pelayanan

Distribusi jawaban responden untuk masing-masing unsur pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

4.2.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pertanyaan persyaratan pelayanan adalah mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hasil dari survei terhadap unsur persyaratan didapatkan nilai 3.26 (konversi 81.41) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku untuk mendapatkan pelayanan merupakan hal yang sudah menjadi kewajiban untuk dilengkapi. Namun begitu masyarakat masih mengharapkan persyaratan yang diwajibkan dapat dipermudah atau dipersingkat lagi.

4.2.2 Sistem, Mekanisme & Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.27 (konversi 81.63) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Nilai yang didapatkan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan petugas dirasa tidak menyulitkan masyarakat. Petugas memberikan layanan sesuai

prosedur baku yang disebut SOP (Standar Operasional Prosedur) dan dinilai masyarakat sudah sesuai dengan standar dan batasan yang ditentukan.

4.2.3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pertanyaan berkaitan dengan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.17 (konversi 79.25) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Meskipun hasil penilaian masih dalam kriteria Baik, tetapi dinilai masih belum memenuhi harapan masyarakat. Seperti hasil SKM tahun lalu, nilai unsur waktu pelayanan adalah yang paling rendah dibanding unsur lainnya sehingga unsur kecepatan pelayanan tetap menjadi prioritas untuk perbaikan.

4.2.4 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. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.72 (konversi 92.91) dengan mutu pelayanan A dan dinilai Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang harus dibayarkan dinilai masih terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Unsur ini mendapatkan nilai tertinggi seperti hasil SKM tahun sebelumnya dan semakin menguatkan penilaian masyarakat bahwa biaya yang ditetapkan sudah murah bahkan sebagian besar pelayanan bersifat gratis dan tidak ada pungutan liar.

4.2.5 Produk Spesifikasi Produk Layanan

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. Sehingga dari jawaban responden dapat diketahui kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.26 (konversi 81.46) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat bahwa pemenuhan produk spesifikasi jenis produk pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

4.2.6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil dari pertanyaan didapatkan nilai 3.28 (konversi 81.98) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai cakap dalam memberikan pelayanan dan dinilai kompeten.

4.2.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil pertanyaan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.33 (konversi 83.34) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hasil penilaian menunjukkan petugas sudah memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, sesuai etika dan estetika.

4.2.8 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). Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.25 (konversi 81.14) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas sarana prasarana yang disediakan unit layanan sudah memadai dan memudahkan masyarakat.

4.2.9 Penanganan Pengaduan Saran & Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilaksanakan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.51 (konversi 87.86) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hal ini menunjukkan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah tertangani dengan baik dan sesuai harapan masyarakat. Hal tersebut juga terbukti dengan terpilihnya Kabupaten Boyolali sebagai pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) kategori Baik di tahun 2019 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai, skor IKM, mutu layanan dan kinerja layanan publik di Kabupaten Boyolali dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	NILAI	KATEGORI
U1	Persyaratan	3.25	81.41	B(BAIK)
U2	Prosedur	3.27	81.63	B(BAIK)
U3	Waktu pelayanan	3.17	79.25	B(BAIK)
U4	Biaya/tarif	3.72	92.91	A(SANGAT BAIK)
U5	Produk layanan	3.26	81.46	B(BAIK)
U6	Kompetensi pelaksana	3.28	81.98	B(BAIK)
U7	Perilaku pelaksana	3.33	83.34	B(BAIK)
U8	Sarana dan Prasarana	3.25	81.14	B(BAIK)
U9	Penanganan Pengaduan	3,51	87,86	B(BAIK)
	Jumlah	3.34	83.44	B (BAIK)

Untuk unsur pelayanan dari hasil penilaian didapatkan nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif dengan skor 3.72 (kinerja sangat baik). Dari hasil tersebut diketahui bahwa pengguna layanan publik merasa puas serta memperlihatkan bahwa Pemerintah Kabupaten Boyolali telah melaksanakan komitmen dalam melayani masyarakat secara minim biaya yang murah bahkan Gratis sehingga tidak membebani masyarakat.

Sedangkan unsur layanan yang kualitasnya terendah dibanding unsur yang lain adalah Waktu Pelayanan dengan skor 3.17 (kinerja baik). Hal ini memperlihatkan bahwa waktu pelayanan menjadi kekurangan atau kelemahan pada pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Boyolali. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur waktu penyelesaian untuk perbaikan selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Boyolali yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Nilai SKM Kabupaten Boyolali tahun 2022 sebesar 83.44 dengan skor 3.34 dan berpredikat kinerja "Baik". Hasil SKM tahun ini melampaui target tahun sebelumnya yaitu 83.38.
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3.72. Dapat disimpulkan bahwa besaran biaya/tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Boyolali masih terjangkau dan dirasa murah bahkan sebagian besar pelayanan tidak dipungut biaya/gratis.
3. Berdasarkan data yang telah dikompilasi dari 9 unsur pelayanan, tidak ditemukan unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata 3.00, meskipun demikian ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai terendah dan perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan terpenuhi. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - a. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3.17 (konversi 79.25). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori "Baik".
 - b. Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.25 (konversi 81.14). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori "Baik".
 - c. Unsur Persyaratan dengan nilai 3.26 (konversi 81.41). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori "Baik".

LAMPIRAN

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN BOYOLALI**

TANGGAL SURVEY :

JAM SURVEY :

☐	08.00 - 12.00
☐	13.00 - 17.00

JENIS KELAMIN
PENDIDIKAN
PEKERJAAN

☐	L
☐	SD
☐	PNS
☐	LAINNYA :

☐	P
☐	SMP
☐	TNI

PROFIL

USIA : TAHUN

☐	SMA
☐	POLRI

☐	S1
☐	SWASTA

☐	S2	☐	S3
☐		WIRSAUSAHA	

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : (SEBUTKAN)

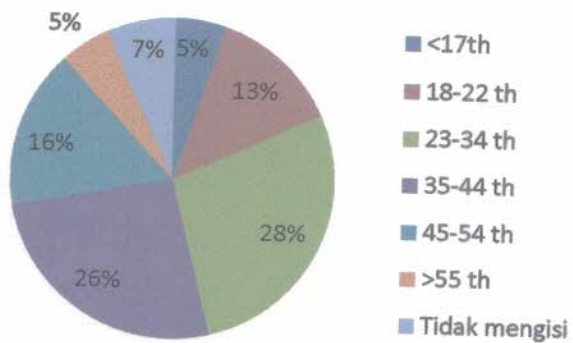
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkaran kode sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<17th	600	5%
2	18-22 th	1561	13%
3	23-34 th	3361	28%
4	35-44 th	3121	26%
5	45-54 th	1921	16%
6	>55 th	600	5%
7	Tidak mengisi	840	7%
	Jumlah	12004	100%

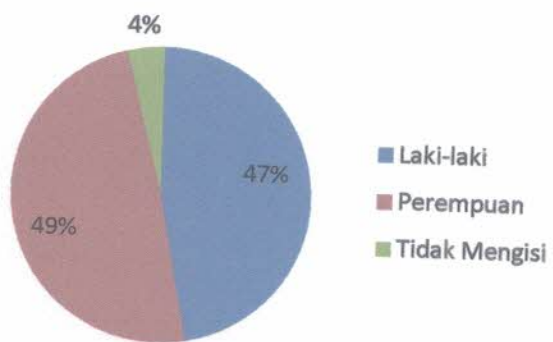
Grafik 1. Sebaran Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia



Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	5642	47%
2	Perempuan	5882	49%
3	Tidak Mengisi	480	4%
	Jumlah	12004	100%

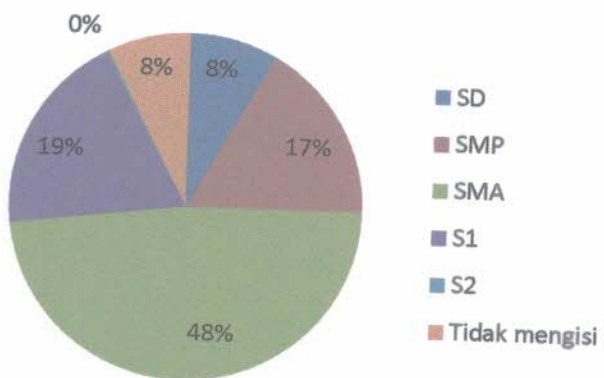
Grafik 2. Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD	960	8%
2	SMP	2041	17%
3	SMA	5762	48%
4	S1	2281	19%
5	S2	36	0,30%
6	Tidak mengisi	924	7,70%
	Jumlah	12004	100%

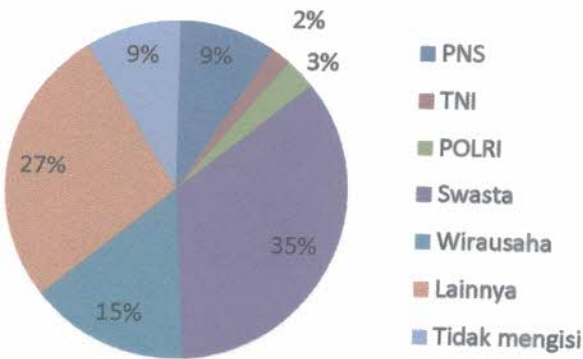
Grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	1080	9%
2	TNI	240	2%
3	POLRI	360	3%
4	Swasta	4201	35%
5	Wirausaha	1801	15%
6	Lainnya	3241	27%
7	Tidak mengisi	1080	9%
	Jumlah	12004	100%

Grafik 4. Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KABUPATEN BOYOLALI

TAHUN 2022

NILAI IKM

83,44

JUMLAH UPP : 81 UNIT PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	12004	
JENIS KELAMIN	:	L	: 5642 orang/ P : 5882 orang
PENDIDIKAN	:	SD	: 960 orang
		SMP	: 2041 orang
		SMA	: 5762 orang
		S1	: 2281 orang
		S2	: 36 orang
		lain-lain	: 12004 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT