



KEMENTERIAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024



Penilaian Pelayanan
BPK Wilayah XX



**BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN WILAYAH XX
PROVINSI MALUKU**

Alamat : Jalan Ir. M. Putuhena Wailela, Rumahtiga, Ambon.

No.Hp/Wa : 0821 4433 6621

Kodepos : 97234

Wujudkan Pelayanan Pemerintahan yang Berorientasi Hasil
Penilaian Anda, Kemajuan bagi Kami

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| BAB I | 2 |
| PENDAHULUAN..... | 2 |
| I.a. Latar Belakang..... | 2 |
| I.b. Dasar Pelaksanaan | 2 |
| I.c. Tujuan | 3 |
| BAB II | 4 |
| PELAKSANAAN SURVEI DAN PENGUMPULAN | 4 |
| II.a. Pelaksana SKM | 4 |
| II.b. Tahapan survei..... | 4 |
| II.c. Metode Survei | 4 |
| II.d. Periode Survei..... | 6 |
| II.e. Teknik Survei | 7 |
| II.f. Lokasi Pelaksanaan Survei..... | 7 |
| III.g. Kriteria dan Jumlah Responden..... | 7 |
| BAB III | 9 |
| METODE PENGOLAHAN DATA | 9 |
| III.a. Responden SKM | 9 |
| III.b. Pengolahan Data | 9 |
| BAB IV | 11 |
| ANALISIS | 11 |
| IV.a. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 11 |
| IV.b. Analisis Unsur SKM dan Nilainya..... | 17 |
| IV.c. Rencana Tindak Lanjut | 18 |
| IV.d. Tren IKM | 18 |
| BAB V | 19 |
| KESIMPULAN..... | 19 |
| LAMPIRAN..... | 20 |
| 1. Kuesioner | 20 |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM | 22 |

BAB I

PENDAHULUAN

I.a. Latar Belakang

Menilik Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi dasar bagi penyelenggara pelayanan publik di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX untuk memastikan bahwa layanan yang mereka berikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. SKM ini bukan hanya sekadar survei, melainkan juga merupakan instrumen penting untuk mengukur sejauh mana satuan kerja menjalankan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaannya.

Dalam pelaksanaannya, pedoman tersebut memberikan arahan yang jelas bagi penyelenggara untuk mempertimbangkan beberapa aspek kunci yang mencakup standar pelayanan, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, sistem konsultasi pengaduan yang efektif, dan upaya menuju zona integritas yang bebas korupsi dan bersih dari birokrasi yang merugikan. Melalui pengukuran kepuasan masyarakat secara kuantitatif, Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX dapat memperoleh gambaran yang komprehensif tentang keberhasilan pelayanan serta menemukan bagian-bagian yang perlu ditingkatkan. Pada survei SKM ini penilaian pelayanan dilakukan secara umum, mengingat jumlah layanan yang tidak terlalu banyak dalam setahun.

Hasil dari SKM akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi acuan statistik opini masyarakat terhadap pelayanan publik BPK Wilayah XX. Tidak hanya sekadar data statistik, hasil survei juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara. Dengan menganalisis dan merespons temuan dari survei ini, BPK Wilayah XX dapat memperbaiki proses-proses pelayanan publik, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas publik. Dengan demikian, pelaksanaan SKM sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan akan membantu membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih inklusif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sejalan dengan semangat konsep pembangunan berkelanjutan yang sedang berkembang.

I.b. Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

I.c. Tujuan

1. Mengetahui nilai kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan terstandar melalui indeks kepuasan masyarakat
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
3. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI DAN PENGUMPULAN

II.a. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada oleh Tim PPID BPK Wilayah XX dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tim PPID sesuai dengan SK BPK Wilayah XX Tahun 2024.

II.b. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Persiapan dan pembentukan tim survei kepuasan masyarakat dan penentuan timeline
- b) Pembuatan rancangan metode dan dokumen survei (menyusun instrumen survei; menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; menentukan responden)
- c) Pelaksanaan Survei (pengumpulan data)
- d) Pengolahan data hasil survei
- e) Pembuatan laporan hasil survei
- f) Publikasi laporan hasil survei

II.c. Metode Survei

yang dilaksanakan BPK Wilayah XX kali ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Skala Likert sangat efektif untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap berbagai jenis layanan publik. Dalam penggunaan skala ini, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, biasanya berupa skala dengan rentang dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju" atau "sangat baik" hingga "sangat buruk". Dengan demikian, Skala Likert memfasilitasi pengumpulan data yang lebih terstruktur dan kuantitatif dari responden, yang selanjutnya dapat dianalisis untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai pandangan dan sikap mereka. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan terukur mengenai sentimen publik, yang sangat berharga untuk pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas layanan.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 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. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPK Wilayah XX yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan Pelayanan:** Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Pelayanan:** Kesesuaian pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Kompetensi Petugas:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
6. **Perilaku Petugas:** Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Kualitas 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).
8. **Penanganan Pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Unsur pertanyaan tambahan

9. **Rekomendasi pelayanan:** rekomendasi pelayanan merupakan pendapat responden sejauh mana mereka akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain.
10. **Penggunaan layanan kembali :** penggunaan layanan kembali merupakan

Dari Skala Likert dilakukan pengolahan statistik atau kualitatif sehingga mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM.

II.d. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilakukan BPK Wilayah XX dilakukan 1 (satu) kali per tahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan publik BPK Wilayah XX. Survei ini dilaksanakan dengan timeline sebagai berikut :

| No | Pelaksanaan | Jadwal Pelaksanaan Tahun 2024 | | | | | |
|----|---|-------------------------------|---------|-----------|---------|----------|----------|
| | | Juli | Agustus | September | Oktober | November | Desember |
| 1 | Persiapan dan penentuan timeline | | | | | | |
| 2 | Pembuatan rancangan metode dan dokumen survei (menyusun instrumen survei; menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; menentukan responden) | | | | | | |
| 3 | Pelaksanaan Survei (pengumpulan data) | | | | | | |
| 4 | Pengolahan data hasil survei | | | | | | |
| 5 | Pembuatan laporan hasil survei | | | | | | |
| 6 | Publikasi laporan hasil survei | | | | | | |

II.e. Teknik Survei

Teknis pelaksanaan penyebaran kuisioner menggunakan 2 metode

1. Pengisian kuisioner langsung secara tertulis

Pengisian kuisioner langsung secara tertulis dilakukan dikantor BPK Wilayah XX, jika pelayanan dilakukan secara langsung di Kantor BPK Wilayah XX

2. Pengisian kuisioner secara online

Pengisian dilakukan secara online

II.f. Lokasi Pelaksanaan Survei

Survei SKM dilakukan di seluruh tempat bagi pengisian kuisioner secara online yang dapat dilakukan dimanapun. Survei secara langsung dilakukan di kantor BPK Wilayah XX untuk pengisian kuisioner dibantu oleh resepsionis.

III.g. Kriteria dan Jumlah Responden

Responden yang diambil adalah masyarakat, instansi luar, lembaga atau pihak swasta yang menggunakan layanan di BPK Wilayah XX. Jumlah responden yang diambil menggunakan metode pengambilan sample berdasarkan ketentuan Sampel Morgan dan Krejcie. Besaran sampel Morgan dan Krejcie ditentukan dengan rumus

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

S = Jumlah Sampel

$$\lambda^2 = \text{lambdas} \{ \text{Faktor pengali} \} \text{ dengan } dk = 1$$

Taraf kesalahan bisa 1%, 5 %, atau 10 %

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5

D = 0,0

Tabel 1. Tabel Besaran sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 100000 | 384 |

BAB III METODE PENGOLAHAN DATA

III.a. Responden SKM

Dari pelayanan yang telah dilakukan pada tahun 2024, didapati jumlah pemohon pelayanan 55 sebanyak dengan populasi sebanyak itu maka dilakukan survei dengan target responden sebanyak 48 responden. Jumlah responden ini disesuaikan dengan metode pengambilan sample berdasarkan ketentuan Sampel Morgan dan Krejcie.

III.b. Pengolahan Data

Setelah survei dilakukan, hasil survei di akumulasi dan diolah dengan metode sebagai berikut

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

$N = \text{Bobot Nilai Per Unsur}$

Bobot Nilai perunsur dapat dibuat berbeda-beda menyesuaikan prioritas dan karakteristik yang berbeda-beda. Untuk BPK Wilayah XX, unsur – unsur tersebut kami beri nilai yang sama dengan asumsi prioritas yang sama.

Nilai SKM/IKM diperoleh dengan pendekatan Nilai Rata-Rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Tabel penjelasan Nilai Persepsi, Nilai Interval (Jumlah NRR tertimbang), Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
 - 2) Nilai indeks pelayanan
 Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
 - 3) Untuk konversi ke nilai IKM dan konversi nilai mutu pelayanan, jumlah dari nilai rata-rata unsur pelayanan dikalikan dengan 25.

BAB IV ANALISIS

IV.a. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data nilai SKM/IKM dan diperoleh hasil :

SKM/IKM = 90,39

MUTU PELAYANAN = SANGAT BAIK

Hasil dan pengolahan survei dijawabarkan sebagai berikut.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN WILAYAH XX
JENIS LAYANAN : PELAYANAN UMUM

1. U1 s/d U10 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U10 diisi sesuai dengan jawaban predikat dari responden dengan ketentuan sbb:
 - 1 = a. Tidak Sesuai/Tidak Mudah/Buruk/Tidak Cepat/dll
 - 2 = b. Kurang Sesuai/Kurang Mudah/Cukup/Kurang Cepat/dll
 - 3 = c. Sesuai/Mudah/Baik/Cepat/dll
 - 4 = d. Sangat Sesuai/Sangat Mudah/Sangat Baik/Sangat Cepat/dll

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | Unsur tidak terisi | |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------------------|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | 4 | 4 | 1 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|---------------|---|
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 0 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 0 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 0 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 0 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 0 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| ∑Nilai/ Unsur | 170 | 170 | 170 | 166 | 176 | 178 | 166 | 172 | 165 | 179 | |
| NRR / pertanyaan | 3,542 | 3,542 | 3,542 | 3,458 | 3,667 | 3,708 | 3,458 | 4,000 | 3,511 | 3,729 | |
| NRR tertimbang / unsur | 0,354 | 0,354 | 0,354 | 0,346 | 0,367 | 0,371 | 0,346 | 0,400 | 0,351 | 0,373 | |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | *) | **) | |
| | | | | | | | | | 3,616 | 90,391 | |

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi

- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,1
 Bobot Nilai = 1/10 yaitu 0,1

| No. | Unsur Pelayanan | Rata-rata |
|-------------------|-------------------------------|--------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3,542 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3,542 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3,542 |
| U4 | Kesesuaian Pelayanan | 3,458 |
| U5 | Kompetensi Petugas | 3,667 |
| U6 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3,708 |
| U7 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,458 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 4,000 |
| U9 | Rekomendasi pelayanan | 3,511 |
| U10 | Penggunaan layanan kembali | 3,729 |
| RATA- RATA | | 3,616 |

IKM UNIT PELAYANAN : 90,39 (Sangat Baik)

Presentase Jawaban Responden pada masing-masing unsur pelayanan :

| Predikat | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,17 | 0,00 | 0,00 | 2,08 |
| 3 | 45,83 | 45,83 | 45,83 | 54,17 | 33,33 | 29,17 | 45,83 | 0,00 | 0,00 | 43,75 |
| 4 | 54,17 | 54,17 | 54,17 | 45,83 | 66,67 | 70,83 | 50,00 | 89,58 | 89,58 | 52,08 |
| Tidak terisi | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 10,42 | 10,42 | 2,08 |
| Total Persentase | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Total Responden | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|

Jumlah Jawaban Responden pada masing-masing unsur pelayanan

| Predikat | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 22 | 22 | 22 | 26 | 16 | 14 | 22 | 0 | 0 | 21 |
| 4 | 26 | 26 | 26 | 22 | 32 | 34 | 24 | 43 | 43 | 25 |
| Tidak terisi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 1 |
| Total Responden | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 |

Profil Responden

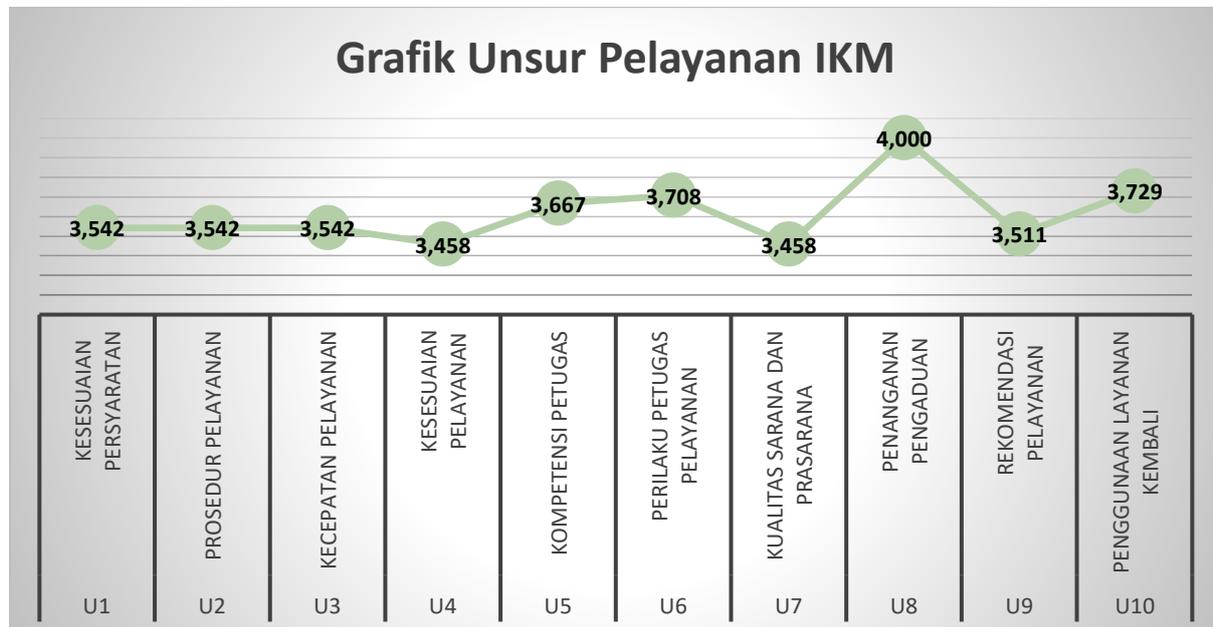
| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE | TOTAL |
|----|---------------|---------------|--------|------------|-------|
| 1 | JENIS KELAMIN | Laki-laki | 23 | 48% | 100% |
| | | Perempuan | 24 | 50% | |
| | | Tidak mengisi | 1 | 2% | |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 0 | 0% | 100% |
| | | SMP | 0 | 0% | |
| | | SMA | 4 | 8% | |
| | | DIII | 0 | 0% | |
| | | S-1 | 27 | 56% | |
| | | S-2 | 13 | 27% | |
| | | S-3 | 3 | 6% | |
| | | Tidak mengisi | 1 | 2% | |
| 3 | USIA | 0-20 Tahun | 5 | 10% | 100% |
| | | 21-40 Tahun | 25 | 52% | |
| | | >40 Tahun | 13 | 27% | |
| | | Tidak mengisi | 5 | 10% | |

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE | TOTAL |
|----|---------------|---------------|--------|------------|-------|
| 4 | PEKERJAAN | PNS | 16 | 33% | 100% |
| | | TNI | 0 | 0% | |
| | | POLRI | 0 | 0% | |
| | | Swasta | 6 | 13% | |
| | | Wirausaha | 3 | 6% | |
| | | Lainnya | 19 | 40% | |
| | | Tidak mengisi | 4 | 8% | |

IV.b. Analisis Unsur SKM dan Nilainya

Analisa ini menggunakan Analisa Univariat untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

Berikut ini grafik hasil penilaian masing – masing unsur pelayanan



Berikut ini peringkat penilaian unsur-unsur pelayanan dari nilai tertinggi hingga nilai terendah

| Peringkat | No Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-rata | Mutu Pelayanan |
|-----------|----------|-------------------------------|-----------|----------------|
| 1 | U8 | Penanganan Pengaduan | 4,000 | Sangat Baik |
| 2 | U10 | Penggunaan layanan kembali | 3,708 | Sangat Baik |
| 3 | U6 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3,708 | Sangat Baik |
| 4 | U5 | Kompetensi Petugas | 3,667 | Sangat Baik |
| 5 | U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3,542 | Sangat Baik |
| 6 | U2 | Prosedur Pelayanan | 3,542 | Sangat Baik |
| 7 | U3 | Kecepatan Pelayanan | 3,542 | Sangat Baik |
| 8 | U9 | Rekomendasi pelayanan | 3,511 | Baik |
| 9 | U4 | Kesesuaian Pelayanan | 3,458 | Baik |
| 10 | U7 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,458 | Baik |

Dari semua unsur pelayanan, nilai tertinggi berada pada unsur penanganan pengaduan dengan rerata 4,00 atau nilai sempurna. Hal ini menandakan kepuasan masyarakat dari hasil tanggapan BPK Wilayah XX terhadap pengaduan. Berikutnya diperingkat kedua ada unsur penggunaan layanan kembali dengan rerata 3,708. Pada peringkat tiga, perilaku pegawai pelayanan meapatkan respon baik dari masyarakat. Dari hasil Survei, ada unsur – unsur sudah masuk kategori “sangat baik”, tetapi juga ada yang masih

masuk kategori baik dengan nilai rata-rata unsur di bawah 3,5324. Unsur pelayanan itu yakni rekomendasi pelayanan, kesesuaian pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana. Pada unsur yang kurang tersebut perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan persepsi masyarakat. Unsur-unsur terbawah ini menjadi prioritas perbaikan pelayanan di BPK Wilayah XX dengan dilakukan rencana tindak lanjut atas unsur tersebut. Diprioritaskan 2 unsur terbawah yakni kesesuaian pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana untuk dilakukan tindak lanjut.

IV.c. Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---------------------|---|
| 1 | Kesesuaian Pelayanan | Pembaharuan atau review SOP dan Standar Pelayanan | Tahun 2025 | Masing-masing tim pada setiap bidang pelayanan |
| 2 | Kualitas sarana dan prasarana | Pengecekan, perawatan dan pengadaan sarana | Tahun 2025 dan 2026 | Masing-masing tim pada setiap bidang pelayanan dan pimpinan |

IV.d. Tren IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) baru pertama dilakukan oleh BPK Wilayah XX pada Tahun 2024 ini dan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat senilai **90,39** dengan predikat **Sangat Baik**.

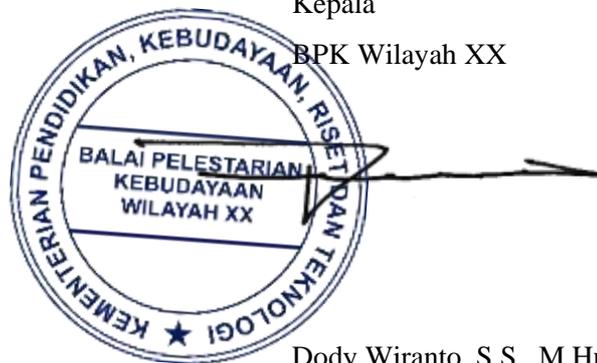
BAB V

KESIMPULAN

Dari 48 responden yang telah merasakan manfaat pelayanan dari BPK Wilayah XX, memberikan perspektifnya terhadap 10 unsur pelayanan yakni kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, rekomendasi pelayanan, dan penggunaan layanan kembali. Nilai secara kuantitas dari perhitungan survei kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai **90,39** dengan predikat **Sangat Baik**. Hasil survei juga memberikan gambaran terhadap unsur yang dirasa kurang baik yakni unsur kesesuaian pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana. Kedua unsur ini menjadi prioritas untuk dilakukan tindak lanjut perbaikan.

Ambon, 27 Desember 2024

Kepala
BPK Wilayah XX



Dody Wiranto, S.S., M.Hum.
197403192008021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN WILAYAH XX PROVINSI MALUKU

Tanggal Survei:

Waktu Survei :

07:30 - 12:00

13:00 - 16:00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | P* |
|----|--|------------------|
| 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 |
| 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 |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. | 1 2 |

| | | |
|-----|--|------------------|
| | c. Cepat. d. Sangat cepat. | 3 4 |
| 4. | 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 |
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten | 1 2 3 4 |
| 6. | Bagaimana pendapat saudara 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 |
| 7. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik | 1 2 3 4 |
| 8. | 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 |
| 9. | Apakah anda akan merekomendasikan layanan kami kepada teman atau kolega anda a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju | 1 2 3 4 |
| 10. | Seberapa besar kemungkinan anda akan menggunakan layanan kami di masa depan a. Sangat tidak mungkin b. Tidak mungkin c. Mungkin d. Sangat mungkin | 1 2 3 4 |

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

