

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2022

BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH - DI YOGYAKARTA
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survey tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan untuk pada bulan Januari s/d Maret 2022 terhadap Layanan Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Laporan ini merupakan bentuk tanggungjawab Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bagian dan sekuens penyelenggaraan Layanan Publik.

KEPALA BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
JAWA TENGAH – DI. YOGYAKARTA



WIDA NURFAIDA, ST, MT

NIP 197410212005012008

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unit Pelayanan Terpadu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta melaksanakan survey IKM sebagai langkah rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan serta untuk membangun kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik SKP dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Unit Pelayanan Terpadu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta berkewajiban memberikan pelayanan prima sesuai dengan janji dan standar pelayanan, serta menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan yang memenuhi kenyamanan dan kebutuhan pengguna layanan. Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta telah melaksanakan survey IKM Tahun 2021 untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan. Hasil survey ini menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang berkelanjutan.

II. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survey terhadap pelayanan Informasi Publik adalah untuk mengukur IKM pengguna layanan terhadap kinerja Unit Pelayanan Terpadu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta sebagai bahan evaluasi menuju pelayanan prima.

III. Sasaran

- 1) Tercapainya perbaikan kinerja Unit Pelayanan Terpadu dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pengguna layanan.
- 2) Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sesuai yang diharapkan pengguna pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan dan keinginan pengguna layanan.

IV. Prinsip

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan dengan memegang prinsip sebagai berikut:

- 1) Transparan bahwa hasil survey mudah diakses oleh pengguna layanan.
- 2) Partisipatif bahwa survey kepuasan masyarakat melibatkan para pengguna layanan untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
- 3) Akuntabel bahwa pelaksanaan survey dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkesinambungan bahwa survey kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala untuk melihat perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 5) Keadilan bahwa pelaksanaan survey menjangkau seluruh pengguna layanan tanpa memandang status ekonomi, budaya, sosial, dan perbedaan golongan.
- 6) Netralitas bahwa pelaksanaan survey dilakukan tanpa memihak golongan manapun.

V. Manfaat

- 1) Diketuainya IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik guna perbaikan secara berkelanjutan.
- 2) Dicapainya indikator keberhasilan penilaian Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

METODE SURVEY

I. Pelaksanaan dan Teknik Survey

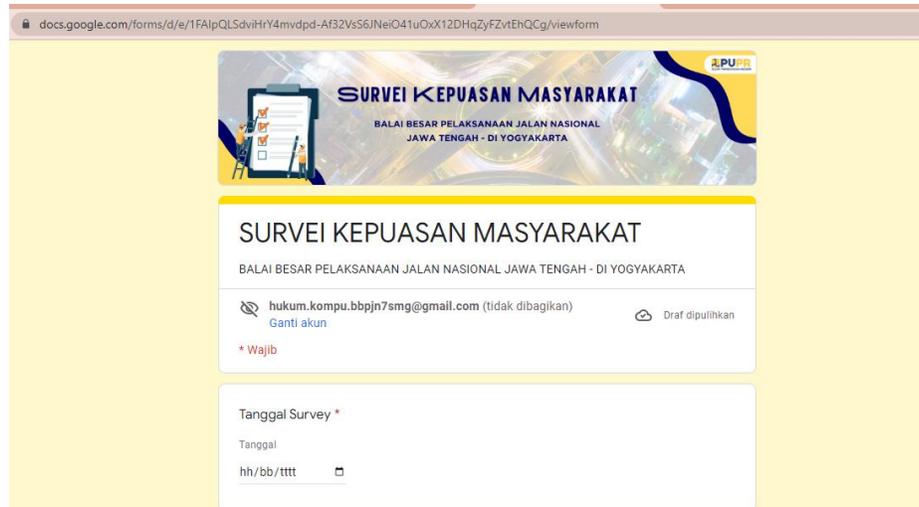
Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif menggunakan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada pengguna layanan selaku responden. Adapun tahapan survey adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- a. Pada tahap persiapan dibuat daftar pertanyaan pada kuesioner Survey IKM Tahun 2022 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Merancang e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun menggunakan *google form*.
- c. Mengumpulkan alamat email dan nomor kontak pengguna layanan publik Tahun 2022.
- d. Mengirimkan link e-survey kepada pemohon informasi publik / pengguna layanan informasi publik.

2. Tahap Proses

- a. Pelaksanaan e-survey dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan yang dimulai dari Tanggal 1 Januari s/d 30 April 2022.
- b. Penyebaran link e-survey dilakukan melalui email maupun whatsapp pada kontak pemohon yang telah selesai mendapatkan layanan.
- c. E-survey dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdpd-Af3a2VsS6JNeiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform>



- d. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-survey untuk mengetahui respon yang telah masuk.
3. Tahap Analisa dan Evaluasi
 - a. Melakukan rekapitulasi hasil e-survey kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui IKM.
 - b. Membuat analisis, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.
 - c. Menyusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

4. Metode Pengolahan Data

Nilai Survey IKM dihitung dengan menggunakan pengukuran Skala *Likert* mengacu pada Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017. Metode pengolahan data meliputi:

1. Data dari isian e-survey dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabulasi dari 1 pertanyaan (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam e-survey.
2. Perhitungan survey IKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

N = Bobot nilai per unsur

3. Setelah data isian e-survey terkumpul dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

4. Setelah data isian e-survey terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

Indeks Per Unsur = Nilai Unsur Pelayanan x Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai SKM Konversi Per Unsur = Nilai Indeks Per Unsur x 25

Langkah selanjutnya hasil Survey IKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam 4 interval sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai/Skor Persepsi, Interval Survey IKM, Interval Konversi Survey IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval Survey IKM	Nilai Interval Konversi Survey IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

II. Tim Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik

Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik terdiri dari:

- Koordinator : Lia Ursula, S.A.P, MT
- Anggota : 1. Muhammad Syauqi, S.Kom
2. Catur Kurnianingsih, A.Md
3. Haldoko Gora Sakti, SH
4. Gita Azka Asfara, SH

III. Prosedur Survey

Pengisian e-survey oleh responden dapat dilakukan menggunakan smartphone maupun melalui komputer / laptop. Sebelum menjawab e-survey, responden harus mengisi data-data pribadi yang terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan/instansi/perusahaan.

Responden diharapkan memberikan penilaian obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam e-survey sehingga diketahui IKM pelayanan publik. Indikator-indikator yang dinilai adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.
2. Kemudahan dalam prosedur pelayanan.
3. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. Kewajaran dalam biaya/tarif pelayanan.
5. Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan.
6. Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan layanan.
7. Perilaku petugas dalam melayani.
8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tambahan di dalam e-survey berupa kolom untuk kritik dan saran pengguna layanan.

BAB III

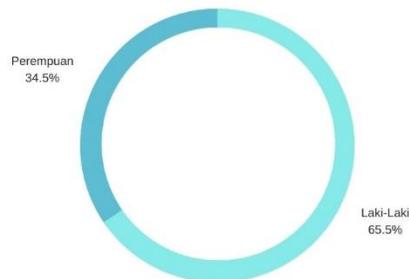
ANALISIS HASIL SURVEY

I. Identitas Responden

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Tahun 2022 sebanyak 29 responden yang terdiri dari:

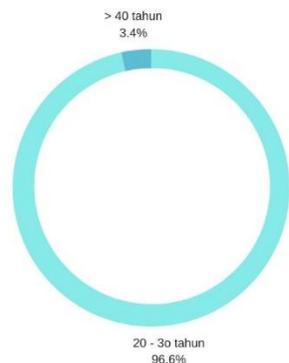
1) Jenis Kelamin

Dari jenis kelamin responden diketahui sebanyak 19 orang berjenis kelamin laki-laki sedangkan 10 orang berjenis kelamin perempuan.



2) Usia

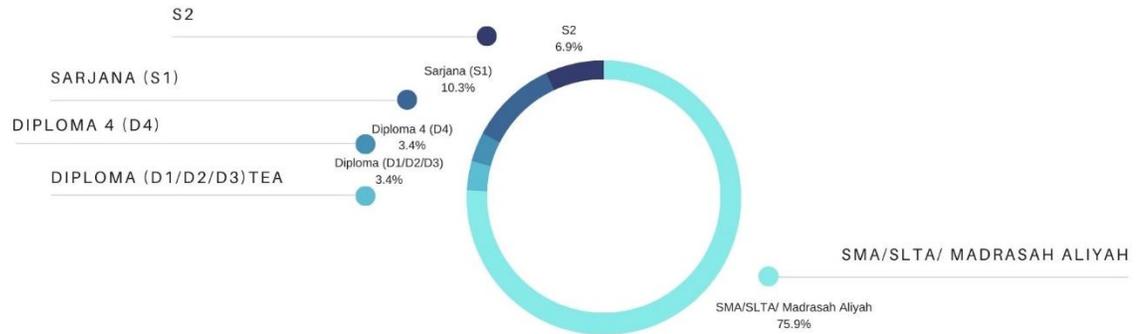
Dari usia responden diketahui mayoritas atau sebanyak 28 orang responden berusia 20-30 tahun, sedangkan sisanya 1 orang berusia lebih dari 40 tahun.



3) Pendidikan Terakhir

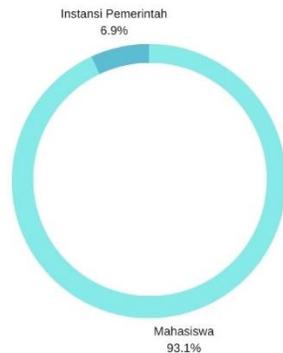
Dari tingkat pendidikan terakhir responden diketahui sebanyak 22 orang berpendidikan terakhir SMA/SLTA/Madrasah Aliyah, sebanyak 3 orang

berpendidikan terakhir Sarjana (S1), sebanyak 2 orang berpendidikan terakhir S2 dan sisanya masing-masing 1 orang berpendidikan terakhir Diploma (D1/D2/D3) dan D4.



4) Perusahaan / Instansi

Dari data pekerjaan atau perusahaan / instansi dalam survey diketahui sebanyak 27 orang responden berasal dari kalangan mahasiswa perguruan tinggi, sedangkan sisanya 2 responden berasal dari pegawai pemerintah yang mewakili instansinya.

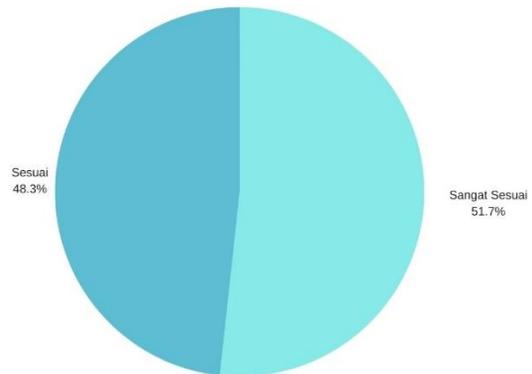


II. Rekapitulasi Hasil

1. Kesesuaian Jenis Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

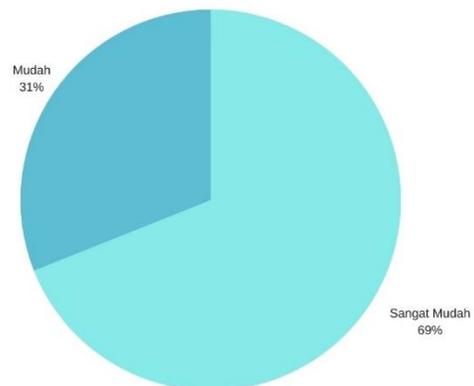
- SANGAT SESUAI
- SESUAI
- KURANG SESUAI
- TIDAK SESUAI



2. Kemudahan Prosedur Layanan

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

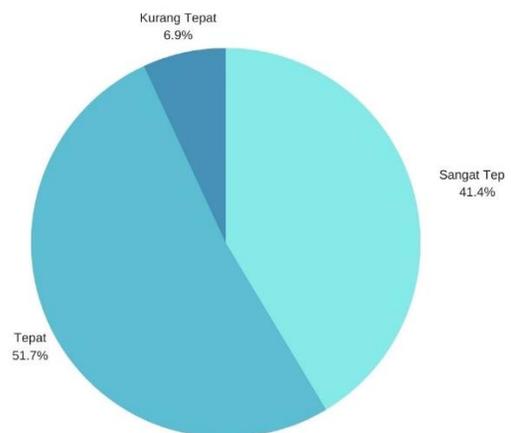
- SANGAT MUDAH
- MUDAH
- KURANG MUDAH
- TIDAK MUDAH



3. Ketepatan Waktu Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

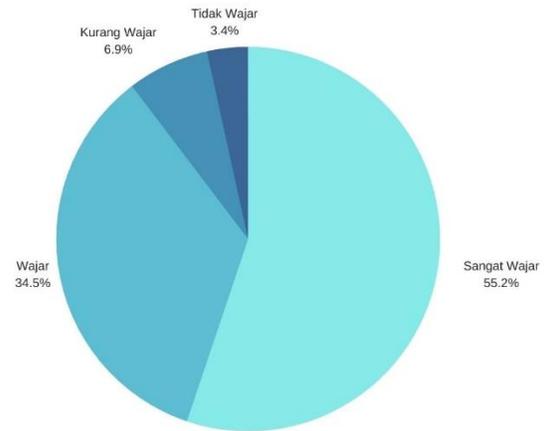
- SANGAT TEPAT
- TEPAT
- KURANG TEPAT
- TIDAK TEPAT



4. Kewajaran Biaya Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

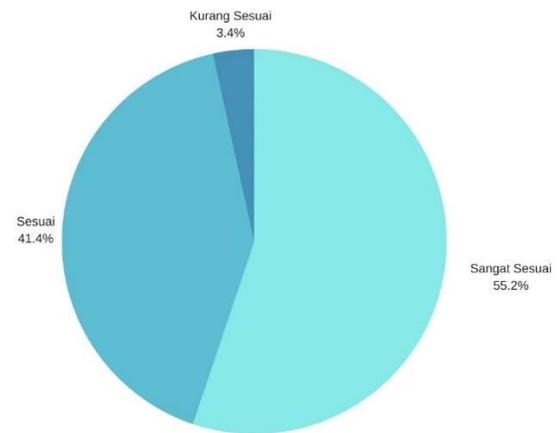
- SANGAT WAJAR
- WAJAR
- KURANG WAJAR
- TIDAK WAJAR



5. Kesesuaian Hasil Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

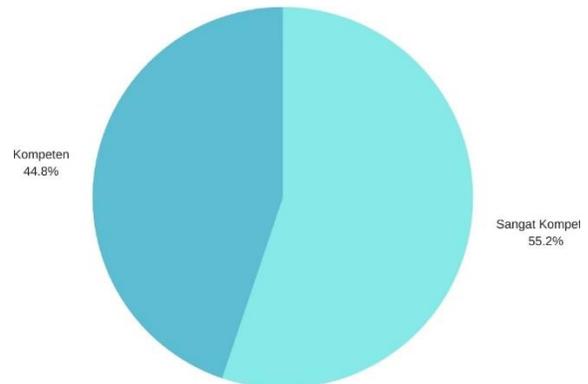
- SANGAT SESUAI
- SESUAI
- KURANG SESUAI
- TIDAK SESUAI



6. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

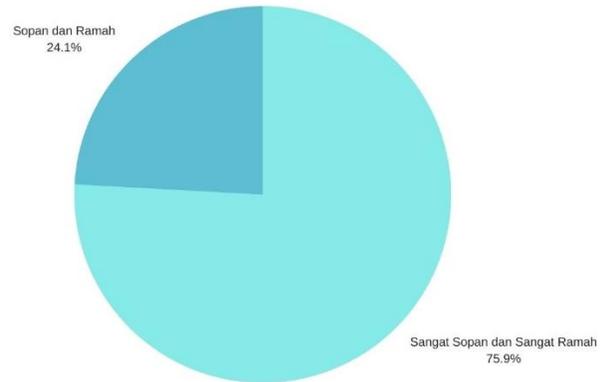
- SANGAT KOMPETEN
- KOMPETEN
- KURANG KOMPETEN
- TIDAK KOMPETEN



7. Sikap Petugas Layanan

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

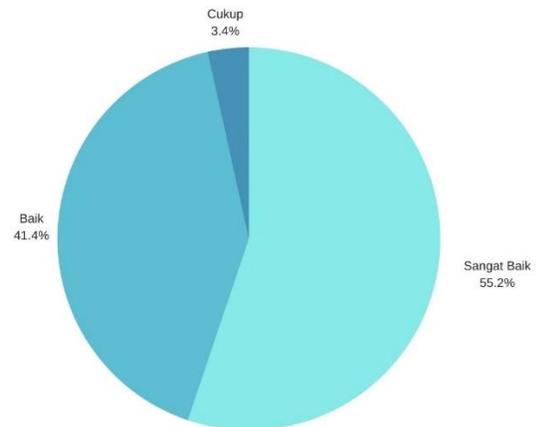
- SANGAT SOPAN DAN SANGAT RAMAH
- SOPAN DAN RAMAH
- KURANG SOPAN DAN KURANG RAMAH
- TIDAK SOPAN DAN TIDAK RAMAH



8. Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

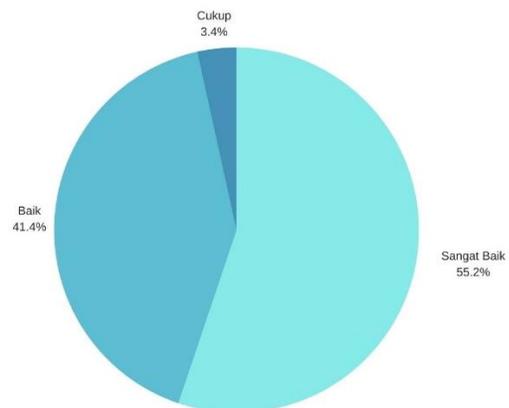
- SANGAT BAIK
- BAIK
- CUKUP
- BURUK



9. Penanganan Pengaduan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- DIKELOLA DENGAN BAIK
- BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL
- ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI
- TIDAK ADA



10. Kritik dan Saran dari Pengguna Layanan

Tabel 2. Hasil Pengisian Kolom Kritik dan Saran oleh Responden

RESPONDEN	KRITIK DAN SARAN
1	Semoga kenyamanan dalam pelayanan bisa di pertahankan
2	Saya sangat berterima kasih dan mengapresiasi atas pelayanan permohonan informasi publik yang saya butuhkan. respon yang diberikan sangat baik dan sangat membantu terlebih lagi komunikasi terjalin via online. sekali lagi terima kasih banyak atas pelayanannya, semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan:)
3	-
4	Tidak ada kritik dan saran, semua baik dan ramah, terimakasih
5	Saya mengucapkan terima kasih yang sebanyak banyaknya atas pelayanan yang diberikan. Jujur, pelayanan yang diberikan sangat mudah, membantu, dan bermanfaat. Terima kasih banyak sekali lagi, semoga sehat dan sukses selalu!
6	Sudah sangat baik, tidak perlu di kritik
7	Sudah bagus tingkatkan lagi
8	-
9	Terimakasih banyak atas bantuannya
10	-
11	Pelayanan sangat baik dan mudah. Selalu jaga kualitas pelayanan
12	Satpam tolong diberi arahan
13	-
14	Pelayanan sudah sangat baik, dan memuaskan
15	-
16	Untuk selanjutnya mohon support data proyek jasa konstruksi yang berada di bawah BBPJN Jateng&DIY. Terimakasih.
17	Sudah sangat baik
18	Informasi untuk pengiriman email sudah bagus hanya dipercepat untuk waktu pelayanannya
19	Semoga ditingkatkan lagi
20	Terima kasih banyak atas pelayanannya terus dipertahankan dan ditingkatkan.
21	Sudah cukup baik. pertahankan
22	-

RESPONDEN	KRITIK DAN SARAN
23	Sudah sangat baik, tidak perlu di kritik
24	Pelayanan sudah baik dan data yang diberikan juga sudah sesuai
25	Untuk kedepannya semoga semakin baik dalam memberikan pelayanan.
26	-
27	-
28	Untuk akun bisnis Whatsap bisa lebih aktif lagi terkait dengan keperluan konfirmasi
29	Untuk pengajuan permohonan informasi publik sangat cepat direspon jika langsung datang ke tempat tapi mohon jika mengajukan informasi publik melalui email jangan terlalu lama. Terimakasih pihak BBPJJN

III. Analisis Survey

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner diperoleh nilai mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta dipersepsikan **Sangat Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 88,889 (kisaran nilai sangat baik 88,31 – 100,0). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Jumlah Nilai Rata-Rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,517	A
2	Prosedur	3,690	A
3	Waktu Pelayanan	3,345	B
4	Biaya/ Tarif	3,448	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,517	A
6	Kompetensi Petugas	3,517	A
7	Perilaku Petugas	3,759	A
8	Sarana dan Prasarana	3,517	A
9	Penanganan Pengaduan	3,690	A

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik tersebut. Unsur-unsur pelayanan publik berada pada jumlah

rata-rata kisaran interval 3,5324 – 4,00 atau mutu pelayanan A (**Sangat Baik**) dengan nilai rata-rata mutu pelayanan 3,556.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur Perilaku Petugas (3,759), unsur Prosedur (3,690), unsur Penanganan Pengaduan (3,690), unsur Persyaratan (3,517), unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,517), unsur Kompetensi Petugas (3,517), dan unsur Sarana dan Prasarana (3,517). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur perilaku petugas yang dinilai sangat baik.

Hal ini disebabkan petugas pelayanan publik dituntut untuk melayani masyarakat dengan senyum, sopan, ramah serta tidak mendiskriminasi masyarakat pengguna layanan. Dari sisi penyampaian prosedur layanan dinilai sangat mudah di mana pengguna layanan tidak harus datang ke loket layanan namun bisa melengkapi formulir dan syarat-syarat layanan melalui email, atau melalui aplikasi OKSIP untuk layanan perizinan. Dari sisi penanganan pengaduan atau konsultasi mengenai layanan telah dilakukan melalui Whatsapp Center BBPJJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta melalui nomor 0811-266-3464 dan melalui email serta melalui petugas loket. Dari sisi persyaratan untuk layanan publik, khusus untuk layanan informasi publik terdapat formulir yang harus dilengkapi pemohon disertai copy identitas diri yang mengacu pada Permen PUPR No. 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik, sedangkan untuk perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan terdapat persyaratan yang mengacu pada Permen PU No. 20 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan. Dari sisi kesesuaian spesifikasi dengan layanan yang diterima dinilai sudah sesuai. Dari sisi kompetensi petugas dinilai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan. Serta Sarana dan Prasarana layanan dinilai oleh responden telah tersedia dan memiliki kualitas sangat baik.

Nilai persepsi rata-rata terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (3,345) dan unsur Biaya/Tarif (3,448) yang secara rentang penilaian masih dalam kategori **Baik**. Unsur waktu layanan mendapatkan persepsi kepuasan paling rendah. Dari sisi layanan informasi publik, waktu layanan mengacu pada Permen PUPR No. 15 Tahun 2020 yaitu 1-10 hari kerja dengan tambahan perpanjangan waktu 7 hari kerja, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat pemberian informasi publik di kurun waktu 10-17 hari kerja. Hal ini disebabkan kompleksitas data yang diminta oleh pemohon sehingga membutuhkan berkoordinasi dengan PPK/Satker/Bidang pemilik data. Sedangkan dari unsur biaya/tarif sesuai dengan Permen PUPR No. 15 Tahun 2020 Pasal 35 bahwa pemohon informasi publik tidak dibebankan biaya layanan kecuali untuk informasi yang telah ditetapkan sebagai penerimaan negara bukan pajak dan informasi biaya layanan

diumumkan di ruang layanan informasi publik/media informasi yang dimiliki. Untuk layanan lainnya yaitu Pengujian Bahan Jalan, Perizinan Pemanfaatan Rumija dan Sewa Alat mengacu pada Tarif PNBP yang berlaku.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai paling rendah khususnya waktu pelayanan informasi publik. Penyampaian kejelasan informasi tentang biaya/tarif sesuai dengan peraturan yang berlaku perlu disampaikan pada setiap permohonan layanan sehingga dapat dipahami dengan baik oleh pemohon layanan.

Unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 unsur yang ditetapkan seluruhnya dalam kategori mencukupi unsur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di atas 3,0644 dengan mutu pelayanan Baik. Data hasil survey dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	2	3	4	4	3	3	
9	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	1	3	3	4	3	4	
22	3	4	2	3	2	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai	102	107	97	100	102	102	109	102	107	
NRR Per Unsur	3,517	3,690	3,345	3,448	3,517	3,517	3,759	3,517	3,690	
NRR Tertimbang	0,391	0,410	0,372	0,383	0,391	0,391	0,418	0,391	0,410	3,556
IKM PELAYANAN PUBLIK										88,889

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

I. Kesimpulan

- a) Secara umum mutu pelayanan yang diberikan BBPJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta dalam pelayanan informasi publik dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna layanan dengan nilai IKM 88,889 (kisaran nilai Sangat Baik pada interval 3,5324 – 4,00). Nilai IKM dipublikasikan kepada pengguna layanan publik dengan format terlampir.
- b) Unsur pelayanan yang paling dianggap memuaskan oleh responden adalah perilaku pelaksana, serta unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan adalah waktu pelayanan yang dinilai masih kurang cepat serta unsur biaya/tarif.

II. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey terhadap pelayanan publik, maka perlu upaya untuk memperbaiki waktu layanan sehingga menjadi lebih cepat sesuai dengan standar layanan serta perbaikan dalam biaya/tarif layanan. Untuk itu, hal-hal yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

- a) Melakukan publikasi hasil SKM dan peningkatan pelayanan publik kepada PPK/Satker/Bidang di lingkungan BBPJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta.
- b) Penyampaian informasi tarif/biaya kepada pemohon pada saat pengajuan permohonan.
- c) Melakukan pembekalan budaya pelayanan prima kepada petugas layanan lainnya.

LAMPIRAN