



LAPORAN
KEGIATAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT

TA 2023

Tim Penyusun:
Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA (Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP. M.Si (Anggota)



Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas
2023

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN ANGGARAN 2023**



Tim Penyusun:

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, SAP. M.Si	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas.
2023**

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT., berkat rahmat dan hidayahNYA sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat ini bisa terselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat beserta staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Unand sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Seluruh responden yang berada di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan nilai indeks hasil SKM di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di wilayah Sumatera Barat, melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya.

Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih

Untuk dan Atas Nama LPPM Unand
Ketua Tim Pelaksana Kegiatan,

Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP. 19730213200812 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran	7
1.2.2. Tujuan Kegiatan	7
1.2.3. Sasaran Kegiatan	8
1.2.4. Luaran Kegiatan.	8
BAB 2 MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN.....	1
2.1 Manfaat Kegiatan.....	1
2.2 Ruang Lingkup.....	1
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	2
3.1. Pemilihan Lokus Penelitian.....	2
3.2 Jenis dan Sumber Data	2
3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.	2
3.4 Teknik Pengambilan Pengambilan Sampel.....	3
3.5. Teknik Analisis Data	4
BAB 4 PROFIL BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT.....	6
4.1. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	6
4.2. Sumber Daya Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera	13
4.3. Sumber Daya Aset.....	15
BAB 5 PROFIL RESPONDEN.....	16
5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	16
5.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
5.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	17
5.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	18
5.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama.....	19
BAB 6 LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	20
6.1. Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat	20
6.2 Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat	24
6.3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	37

BAB 7 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	39
7.1 Kesimpulan.....	39
7.2. Rekomendasi	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Komposisi Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan.....	14
Tabel 5.1	Kelompok Responden berdasarkan Jenis Layanan	17
Tabel 5.2	Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia.....	18
Tabel 5.3	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 5.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	19
Tabel 5.5	Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	20
Tabel 6.1.1	Jumlah Kualitas 18 Unsur Pelayanan	22
Tabel 6.1.2	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	23
Tabel 6.1.3	Nilai Indeks Unit Pelayanan	24
Tabel 6.2.1	Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi.....	26
Tabel 6.2.2	Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan.....	28
Tabel 6.2.3	Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan	30
Tabel 6.2.4.	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	33

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu *moment* tersebut melalui Reformasi Birokrasi yang tengah diselenggarakan pemerintah pusat maupun daerah.

Melalui Reformasi Birokrasi yang salah satu area perubahannya adalah pelayanan publik, pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah turut merubah cara pandang masyarakat terhadap pemerintah yang tentunya diikuti dengan tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publiknya adalah Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.

Perkembangan teknologi informasi secara global atau yang kita kenal dengan istilah *Information Technology* (IT) telah merubah mindset manusia sebagai bagian dari masyarakat dalam berperilaku dalam menjalani kehidupan kesehariannya. Masyarakat dunia sudah mulai merasakan dampak global IT dan mulai tergantung padanya. Pemerintah Indonesia sebagai bagian masyarakat dunia juga tidak akan lepas dari terdampaknya perubahan tersebut tentunya. Pemerintah yang memiliki fungsi utama dalam melayani masyarakat, tentunya harus dengan cepat beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi. Baik dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat maupun dengan menjalankan aktivitasnya sebagai masyarakat dunia.

Dinamika perubahan yang terjadi pada masyarakat tentunya sangat beragam, akibat dari keberagaman status sosial, ekonomi, pendidikan bahkan budaya masyarakat, menjadikan masyarakat tidak serta merta secara merata dalam menerima perubahan. Hal inilah yang tentunya disikapi oleh pemerintah dengan cara bijak, karena tugas berat

pemerintah adalah memberikan layanan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Terlebih lagi, era reformasi birokrasi yang tengah berjalan ini terfokus pada upaya pemerintah untuk mengembalikan posisinya sebagai pelayan masyarakat, dan upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat yang beberapa tahun terakhir mulai tergerus. Sehingga pemerintah terus berupaya untuk selalu beradaptasi dengan perkembangan masyarakat terutama dalam pemenuhan kebutuhan publik, melalui berbagai metode dan inovasi dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan, seperti pada konsep Pelayanan Sepenuh Hati (Patton, 1997). Layanan Sepenuh Hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan inipun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang diusung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini sebagai berikut:

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai

tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dari bentuk pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- (1) *Quality*, pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.
- (2) *Access*, pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan di antaranya : a) Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan; b) Sifat fisik kantor harus cukup representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan; c) Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan; d) Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; e) Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.
- (3) *Choice*, pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.
- (4) *Participative Control*, rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan (Islamy, 2005).

Dimensi-dimensi orientasi pelayanan di atas akan sangat mempengaruhi kewenangan pemerintah dalam menentukan bentuk aktivitas organisasi publik sehingga bentuk kontrol pun mengalami pergeseran. Bentuk regulasi yang disusun oleh pemerintah secara ideal kemudian membutuhkan penelitian yang akurat guna mendapatkan informasi

tentang kebutuhan-kebutuhan publik terhadap layanan yang diinginkan dalam mekanisme organisasi. Dari sinilah, kontrol yang cenderung sentralistik yang hanya melibatkan organisasi pemerintah, kemudian membuka peluang bagi masyarakat ataupun organisasi swasta dapat masuk sebagai pengendali (alat kontrol) pada aktivitas lembaga-lembaga pelayanan publik.

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparatur pemerintah dalam melayani. Berdasarkan nilai-nilai luhur dari Menteri PAN dan RB yang dikembangkan dalam Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah sebagai berikut:

- 1) Profesionalisme, meliputi: a) komitmen dan konsistensi terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi; b) Wewenang dan tanggung jawab; c) Integritas dan profesional; d) Kecepatan dan keakurasian; e) disiplin dan keteraturan kerja; f) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 2) Kerjasama, meliputi: a) Kepemimpinan dan keteladanan; b) Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja; c) Keteguhan dan ketegasan; d) Semangat dan motivasi;
- 3) Keserasian, keselarasan, dan keseimbangan, meliputi: a) keikhlasan dan kejujuran; b) Kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas; c) rasionalitas dan kecerdasar emosi; d) ketekunan dan kesabaran; e) keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik; f) dedikasi dan loyalitas;
- 4) Kesejahteraan, meliputi: keadilan dan keterbukaan. (Ratminto,2005:124)

Penciptaan budaya kerja yang maksimal dalam pelayanan harus ditingkatkan dalam pelayanan pemerintah di Indonesia. Pemerintah harus mampu mempertahankan perannya sebagai pelayan masyarakat yang bersifat "*melayani*" bukan "*dilayani*" seperti yang belakangan ini menjadi polemik yang berkembang tentang budaya kerja aparatur dalam melayani masyarakat.

Isu-isu reformasi birokrasi harus mendapat perhatian khusus, karena reformasi birokrasi akan sangat identik dengan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, setiap aktivitas birokrat yang melakukan pelayanan terhadap publik seharusnya mampu menjual 'performa' profesionalitas pelayanan yang benar- benar dapat memuaskan publik. Menjamin konsep tersebut dapat terealisasi, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalkan mekanisme "Voice" seperti yang disampaikan Ratminto, (2005: 40 - 41) yang merupakan suatu cara penyeimbang posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat penerima jasa layanan. Mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Mekanisme *voice* diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN &RB) yang pada pelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No.14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Dalam Keputusan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur SKM dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah:

1. **Persyaratan;** syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur;** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana;** kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana;** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan di survei. Dalam survei ini, telah disusun butir pertanyaan sesuai kondisi dan jenis layanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik yang telah di sepakati. Adapun butir pertanyaan yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat adalah sebanyak 19 pertanyaan, masing-masing pertanyaan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)
2. Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)
3. Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)
4. Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)
5. Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)
6. Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)
7. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)
8. Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)
10. Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)
11. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)
12. Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)
13. Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)
14. Keberlanjutan Pengaduan Pelayanan (Unsur ke-14)
15. Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)

16. Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)
17. Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)
18. Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)
19. Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)

Dari 19 butir pertanyaan yang telah disusun, hanya 18 butir pertanyaan yang akan dimasukkan dalam perhitungan nilai IKM Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. Terdapat satu pertanyaan yang bersifat khusus yaitu terkait keberlanjutan pengaduan layanan (unsur ke-14). Pertanyaan ini diperuntukkan kepada responden yang pernah melakukan pengaduan layanan saja. Penyajian data pertanyaan khusus di buat dalam bentuk narasi jumlah dan persentase/tabel frekuensi.

Kebutuhan untuk melakukan survei ini adalah sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan yang berkualitas, yakni melalui ruang aspirasi masyarakat dalam pemberian penilaian secara objektif atas pelayanan yang telah mereka dapatkan baik pelayanan jasa, administratif maupun barang. Penilaian masyarakat tersebut diharapkan menjadi langkah awal evaluasi bagi kinerja pemerintah, terutama pada unit penyelenggara pelayanan publik. Hasil penilaian masyarakat tersebut diharapkan dapat menjadi data bagi pemerintah untuk melakukan pembenahan-pembenahan sesuai dengan harapan masyarakat.

1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan SKM ini dimaksudkan untuk melakukan survei kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, yang telah disepakati sebelumnya.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di tahun 2023 terhadap layanan dibidang jasa administratif di Badan Penelitian

dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. Oleh karenanya kegiatan survei ini akan dilaksanakan guna memperoleh hasil Nilai SKM untuk tahun 2023.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuinya tingkat pencapaian kinerja Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan.

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil SKM Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yang didalamnya menjelaskan tentang perolehan nilai, analisis situasi pengguna layanan dan rekomendasi untuk setiap unit layanan.

BAB 2

MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1 Manfaat Kegiatan

hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.

2.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Sumatera Barat terhadap pelayanan publik dibidang jasa administratif yang diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini adalah survei pada pelayanan administrasi Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yang akan diuraikan pada bab berikutnya. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Ditetapkannya lokus penelitian pada unit pelayanan publik tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yang disurvei.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan metode campuran yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen, foto dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan publik di unit kerja terpilih. Dengan kata lain, terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah kedalam berbagai pertanyaan yang akan disepakati kemudian.

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat atau keluarganya yang sedang melakukan proses pelayanan di lokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memilih usia, pekerjaan, dan jenis kelamin responden.

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisioner sampai jumlah kuisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi, sedangkan proses analisis hasil survey dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih 3 bulan dengan masa survei 17 Maret – 30 April 2023, selanjutnya dilakukan pengolahan data dan tahap analisis. Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh surveyor kepada responden yang sedang melakukan proses pelayanan publik pada unit-unit layanan yang sedang disurvei, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai data pelengkap profil unit layanan.

3.4 Teknik Pengambilan Pengambilan Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuota sampling. Dalam Riduwan (2010: 18) sampling kuota adalah teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (jatah) yang dikehendaki atau pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu peneliti. Caranya menetapkan jumlah sampel yang diperlukan, kemudian menetapkan jumlah jatah (jatah yang diinginkan), maka jatah itulah yang didasarkan menjadi pengambilan sampel yang diperlukan. Berdasarkan kondisi data pengguna layanan maka dijatahkan untuk sampel responden survei di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat adalah sebanyak 45 orang.

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada masyarakat yang mengakses layanann pada masing-masing penyelenggara layanan publik yang disurvei adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti

dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

Teknik purposive sampling dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Teknik utama yang digunakan adalah teknik aksidental sampling, sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan responden pengguna yang dapat memberikan informasi lebih jauh terkait layanan yang tengah disurvei.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan kedalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Kep.Men.Pan & RB 14 tahun 2017.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan

(kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

Untuk nilai penimbang dalam survei di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat adalah:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

$$= 1/18$$

$$= 0,056$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini:

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$ (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.

BAB 4

PROFIL BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT

4.1. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat dan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 11 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah, Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas pokok melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut diatas Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi :

1. penyusunan kebijakan teknis penelitian dan pengembangan pemerintahan provinsi;
2. penyusunan perencanaan program dan anggaran penelitian dan pengembangan pemerintahan provinsi;
3. pelaksanaan penelitian dan pengembangan di pemerintahan provinsi;
4. pelaksanaan pengkajian kebijakan lingkup urusan pemerintah daerah provinsi;
5. fasilitasi dan pelaksanaan inovasi daerah;
6. pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan penelitian dan pengembangan di provinsi;
7. koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan penelitian dan pengembangan lingkup pemerintahan provinsi;
8. pelaksanaan administrasi penelitian dan pengembangan daerah provinsi; dan
9. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur;

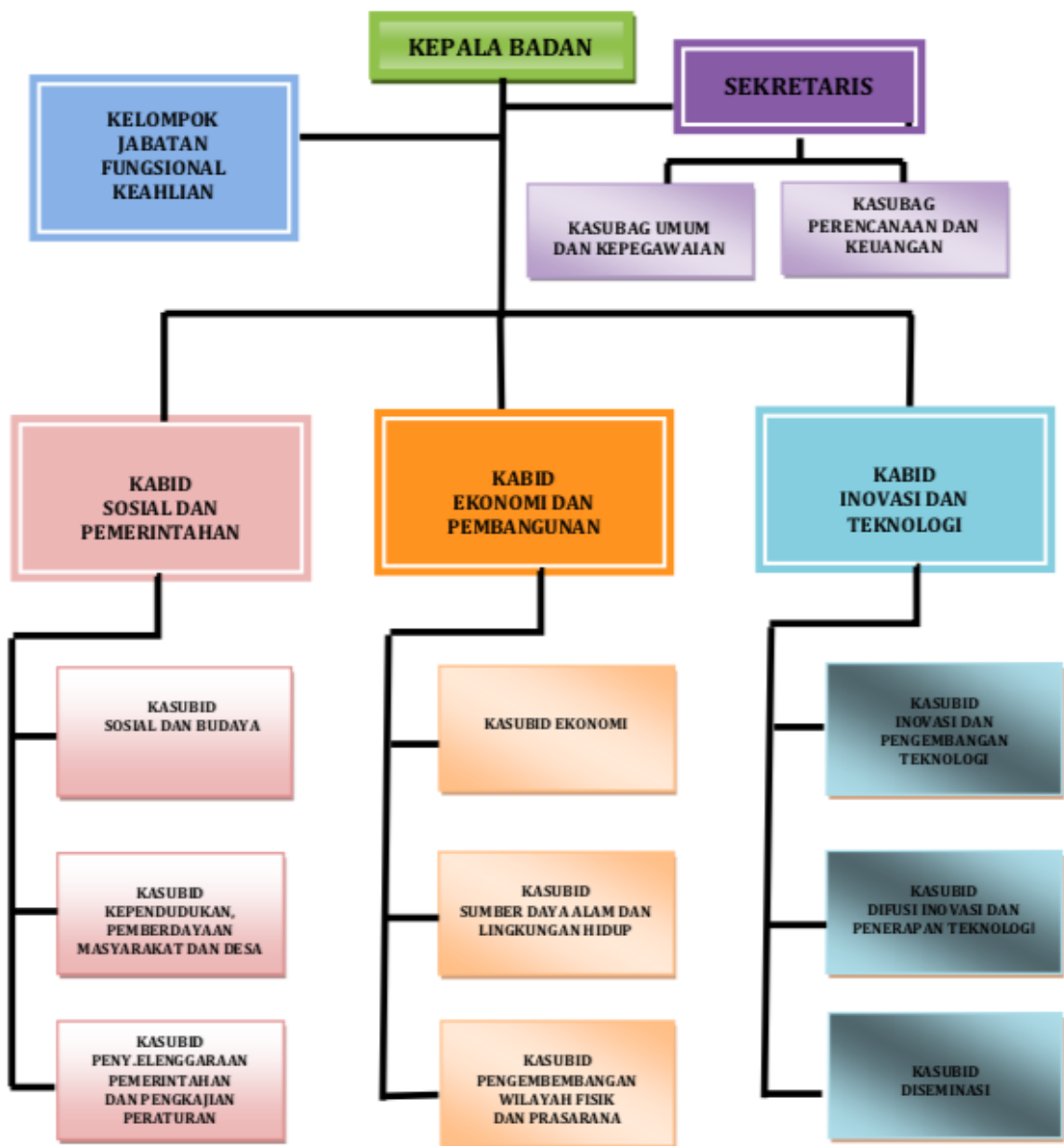
Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut diatas, maka peranan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat tidak hanya terbatas melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan saja, tetapi juga turut serta berperan dalam meningkatkan kinerja pelaksanaan penelitian dan pengembangan melalui koordinasi serta implementasi hasil-hasil penelitian.

Struktur organisasi Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat terdiri dari pejabat struktural, pejabat fungsional dan unsur staf dengan struktur organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Badan
2. Sekretariat terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Sosial dan Pemerintahan, terdiri dari:
 - a. Sub Bidang Sosial dan Budaya
 - b. Sub Bidang Kependudukan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
 - c. Sub Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan
4. Bidang Ekonomi dan Pembangunan
 - a. Sub Bidang Ekonomi
 - b. Sub Bidang Sumber Daya Alam dan Lingkungan Hidup
 - c. Sub Bidang Pengembangan Wilayah Fisik dan Prasarana
5. Bidang Inovasi dan Teknologi, terdiri dari:
 - a. Sub Bidang Inovasi dan Pengembangan Teknologi
 - b. Sub Bidang Difusi Inovasi dan Penerapan Teknologi
 - c. Sub Bidang Diseminasi Kelitbangan

Bagan struktur organisasi Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada Gambar 4.1 dibawah ini:

**Struktur Organisasi Badan Penelitian dan Pengembangan
Provinsi Sumatera Barat**



Sebagaimana Gambar 4.1 diatas, masing-masing unsur dari organisasi Badan Penelitian dan Pengembangan memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Sekretariat

a. Tugas:

Memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada semua unsur di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi, serta fasilitasi lembaga Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten/Kota.

b. Fungsi:

- 1) Perumusan perencanaan program dan anggaran, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja serta pelaksanaan kerjasama penelitian dan pengembangan;
- 2) Pengelolaan verifikasi keuangan, pelaksanaan perbendaharaan dan urusan akuntansi dan pelaporan keuangan;
- 3) Pengelolaan ketatausahaan, pelaksanaan kerumahtanggaan, keamanan dalam, perlengkapan dan pengelolaan aset serta urusan perpustakaan dan dokumentasi;
- 4) Pengelolaan administrasi kepegawaian dan pembinaan jabatan fungsional, serta evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Sub Bagian yakni Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan serta Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

2. Bidang Ekonomi dan Pembangunan

a. Tugas:

Melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan.

b. Fungsi:

- 1) pelaksanaan penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang Ekonomi dan Pembangunan; dan
- 2) pelaksanaan tugas teknis, pemantauan, evaluasi dan pelaporan serta pembinaan teknis di bidang Ekonomi dan Pembangunan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Bidang Ekonomi dan Pembangunan dipimpin

oleh seorang Kepala Bidang yang dibantu oleh 3 (tiga) orang Kepala Sub Bidang, yakni Kepala Sub Bidang Ekonomi, Sub Bidang Sumber Daya Alam dan Lingkungan Hidup dan Sub Bidang Pengembangan Wilayah, Fisik dan Prasarana.

3. Bidang Sosial dan Pemerintahan

a. Tugas:

Melaksanakan penyiapan penyusunan kebijakan teknis, pengoordinasian dan pelaksanaan tugas, pembinaan teknis, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang sosial budaya dan penyelenggaraan Pemerintah.

b. Fungsi:

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di Bidang Sosial Budaya dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di Bidang Pemerintahan;
- 3) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan dan Pengkajian Daerah.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Bidang Sosial dan Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dibantu oleh 3 (tiga) orang Kepala Sub Bidang, yakni Kepala Sub Bidang Sosial dan Budaya, Sub Bidang Kependudukan, Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa dan Sub Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan.

4. Bidang Inovasi dan Teknologi

a. Tugas:

Melaksanakan penelitian dan pengembangan, serta fasilitasi dan penerapan di bidang inovasi dan teknologi.

b. Fungsi:

- 1) Pelaksanaan penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis terkait jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersifat inovatif di Bidang Inovasi dan Teknologi; dan
- 2) Pelaksanaan tugas teknis, pemantauan, evaluasi dan pelaporan serta pembinaan teknis di Bidang Inovasi dan Teknologi.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Inovasi dan Teknologi dipimpin oleh

seorang Kepala Bidang yang dibantu oleh 3 (tiga) orang Kepala Sub Bidang yakni Kepala Sub Bidang Inovasi dan Pengembangan Teknologi, Sub Bidang Difusi Inovasi dan Penerapan Teknologi dan Sub Bidang Diseminasi.

5. Kelompok Jabatan Fungsional Peneliti

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 128/M.Pa/M.PAN/9/2004 tentang Jabatan Fungsional Peneliti dan Angka Kreditnya, Tugas Pokok Peneliti adalah: Melakukan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Ruang lingkup tugas pokok peneliti sesuai dengan jenjang jabatan :

A. Jabatan Peneliti Pertama;

- 1) Melaksanakan kegiatan dan membuat laporan penelitian dan/atau pengembangan Iptek, sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan memperhatikan isu-isu nasional/internasional dan kebutuhan pasar yang mendukung pelaksanaan pembangunan berkelanjutan;
- 2) Menyusun karya tulis ilmiah (KTI) hasil penelitian dan pengembangan dan/atau hasil pemikiran ilmiah;
- 3) Mengikuti secara aktif perkembangan ilmiah pada taraf nasional dan internasional sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan diskusi mencari informasi, menghadiri seminar, pelatihan dan lokakarya;
- 4) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya.

B. Jabatan Peneliti Muda ;

- 1) Menyiapkan bahan program rencana kegiatan penelitian dan pengembangan;
- 2) Melaksanakan kegiatan dan membuat laporan penelitian dan/atau pengembangan Iptek, sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan memperhatikan isu-isu nasional/ internasional

dan kebutuhan pasar yang mendukung pelaksanaan pembangunan berkelanjutan;

- 3) Menyusun karya tulis ilmiah(KTI) hasil penelitian dan pengembangan dan/atau hasil pemikiran ilmiah;
- 4) Menyebarkan hasil penelitiannya dengan sasaran agar menghasilkan manfaat langsung maupun tidak langsung dengan tugas dan fungsinya;
- 5) Mengikuti secara aktif perkembangan ilmiah pada taraf nasional dan internasional sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan diskusi mencari informasi, menghadiri seminar, pelatihan dan lokakarya;
- 6) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya.

C. Jabatan Peneliti Madya:

- 1) Menyiapkan bahan program rencana kegiatan litbang;
- 2) Melaksanakan kegiatan dan membuat laporan penelitian dan/atau pengembangan iptek, sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan memperhatikan isu-isu nasional/internasional dan kebutuhan pasar yang mendukung pelaksanaan pembangunan berkelanjutan;
- 3) Menyusun Karya Tulis Ilmiah(KTI) hasil penelitian dan pengembangan dan/atau hasil pemikiran ilmiah;
- 4) Menyebarkan hasil penelitiannya dengan sasaran agar menghasilkan manfaat langsung maupun tidak langsung dengan tugas dan fungsinya;
- 5) Mengarahkan, membimbing dan membina pejabat Peneliti di bawahnya dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan/atau pengembangan iptek sesuai bidang penelitian dan/atau kepakarannya
- 6) Mengikuti secara aktif perkembangan ilmiah pada taraf nasional dan internasional sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan diskusi mencari informasi, menghadiri seminar, pelatihan dan lokakarya;

- 7) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya.

D. Jabatan Peneliti Utama:

- 1) Menyiapkan bahan program rencana kegiatan litbang;
- 2) Melaksanakan kegiatan dan membuat laporan penelitian dan/atau pengembangan Iptek, sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan memperhatikan isu-isu nasional/internasional dan kebutuhan pasar yang mendukung pelaksanaan pembangunan berkelanjutan;
- 3) Mengevaluasi hasil pengembangan penelitian dan/atau pengembangan dan/atau pemikiran ilmiah;
- 4) Menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) hasil penelitian dan pengembangan dan/atau hasil pemikiran ilmiah;
- 5) Mengarahkan, membimbing dan membina pejabat Peneliti dibawahnya dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan/atau pengembangan Iptek sesuai bidang penelitian dan/atau kepakarannya;
- 6) Memupuk perkembangan kehidupan ilmiah pada taraf nasional dan internasional;
- 7) Menyebarluaskan hasil penelitiannya dengan sasaran agar menghasilkan manfaat langsung maupun tidak langsung dengan tugas dan fungsinya;
- 8) Mengikuti secara aktif perkembangan ilmiah pada taraf nasional dan internasional sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya dengan diskusi mencari informasi, menghadiri seminar, pelatihan dan lokakarya;
- 9) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang penelitian dan/atau kepakarannya.

4.2. Sumber Daya Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2017, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera

Barat, Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat terdapat 15 (lima belas) jabatan struktural dan 1 (satu) jabatan fungsional tertentu, yaitu:

- 1 Jabatan Kepala Badan, Eselon IIa
- 1 Jabatan Sekretaris dan 3 Jabatan Kepala Bidang Eselon III a
- 11 Jabatan Kepala Sub Bagian/Sub Bidang, eselon IV a
- 7 Jabatan Fungsional Peneliti

Adapun komposisi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat menurut kondisi terakhir (per Juni 2021) berdasarkan kualifikasi pendidikan adalah sebagaimana Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1. Komposisi Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

NO	JABATAN	KUALIFIKASI PENDIDIKAN					JUMLAH
		S3	S2	S1	D3	SLTA	
1	KEPALA BADAN	1					1
2	SEKRETARIS		1				1
3	KEPALA BIDANG		2				2
4	KEPALA SUB BAGIAN/SUB BIDANG	1	4	6			11
5	FUNGSIONAL UMUM/STAF		4	4	2	1	11
6	FUNGSIONAL PENELITIAN		4	1			5
Total		2	15	11	2	1	31
% terhadap Jumlah Pegawai		6,454	48,39	35,48	6,44	3,25	100

Dari tabel di atas terlihat bahwa kualifikasi pendidikan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat telah sesuai dengan formasi persyaratan atau secara kuantitatif telah sesuai dengan tuntutan pekerjaan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yaitu dari jumlah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 31 orang, dengan latar belakang pendidikan Strata 3 sebanyak 2 orang, Strata 2 sebanyak 15 orang, Strata 1 sebanyak 11 orang, sarjana Muda sebanyak 2 orang dan SLTA sebanyak 1 orang. Disamping itu, Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumbar masih kekurangan tenaga fungsional peneliti (yang ada baru 5 orang) baik dari segi jumlah maupun dari segi strata dan kepakarannya yang akan bersama-sama dengan pejabat struktural dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kelitbang.

Ditinjau dari golongannya, komposisi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah Golongan III, dengan rincian sebagai berikut:

- Golongan I = - orang
- Golongan II = 1 orang
- Golongan III= 24 orang
- Golongan IV = 10 orang

Jumlah 35 orang

Kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas terus meningkat seiring dengan tuntutan untuk meningkatkan pencapaian target kinerja organisasi sesuai dengan kebutuhan dan skala prioritas. Kedepan diharapkan adanya penambahan jumlah pegawai, baik melalui penerimaan PNS baru maupun penerimaan pegawai pindah tugas, sehingga pencapaian target kinerja Badan Penelitian dan Pengembangan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan dapat terlaksana dan tercapai dengan baik. Saat ini Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat memiliki pegawai sebanyak 31 orang dengan berbagai tingkat pendidikan mulai dari SMA sampai dengan S-3.

4.3. Sumber Daya Aset

Gedung Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat sementara waktu sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 030-123-2017 tentang Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Daerah Berupa Gedung Kantor Organisasi Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, berada pada Sayap Utara Lantai III Kantor Gubernur Jalan Jenderal Sudirman Nomor 51 Padang. Sekarang, kondisi ruangan kantor sudah bersekat/batas ruangan sehingga lebih memudahkan bagi pejabat struktural dan peneliti dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terutama yang sifatnya membutuhkan pemikiran dalam merumuskan kajian dan inovasi teknologi.

Namun, karena masih terbatasnya sarana dan prasarana, menyulitkan bagi aparatur Badan Penelitian dan Pengembangan melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan target yang ditetapkan dalam rencana strategis Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 5 (lima) tahun kedepan.

Sumber: Renstra Balitbang Provinsi Sumatera Barat, 2021-2026

BAB 5

PROFIL RESPONDEN

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

PROVINSI SUMATERA BARAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat selama bulan 17 Maret – 30 April 2023. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 45 orang. Untuk lebih detail tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar jenis layanan, rentang umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Utama seperti tabel berikut:

5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan jenis layanan, jawaban dari 45 orang responden yang melakukan pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat dapat terlihat pada tabel 5.1. berikut ini;

Tabel 5.1. Kelompok Responden berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Inovasi	43	95,6
2	Konsultasi	2	13,3
	Total	45	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari hasil tabel 5.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat terbanyak adalah pada jenis layanan inovasi sebanyak 43 orang (96,6%), dan layanan konsultasi sebanyak 2 orang (13,3%).

5.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 45 orang responden yang melakukan pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat dapat terlihat pada tabel 5.2. berikut ini;

Tabel 5.2. Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-27 tahun	1	2.2
2	28-37 tahun	14	31.1
3	38-47 tahun	30	66.7
4	48-57 tahun	0	0
5	> 57 tahun	0	0
	Total	45	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari hasil tabel 5.2. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat terbanyak pada kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 30 orang (66,7%). Untuk urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 14 orang (31,1%), urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 1 orang (2,2%), dan urutan keempat adalah kelompok usia 48-57 tahun dan kelompok usia >57 tahun masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat berada pada kelompok usia 38-47 tahun atau usia produktif. Masyarakat kelompok usia ini cenderung aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

5.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 45 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.3. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	13	28.9
2	Perempuan	32	71.1
	Total	45	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 32 orang (71,1%), sedangkan yang dilakukan oleh kaum laki-laki sebanyak 13 orang (28,9%). Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan jawaban dari 45 orang responden, dapat diketahui bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4. Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	0	0
4	D1-D2-D3	0	0
5	S1	35	77.8
6	S2-S3	10	22.2
	Total	45	100.00

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 5.4. diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan responden yang berurusan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan S1 sebanyak 35 orang (77,8%), urutan kedua adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 10 orang (22,2%), urutan ketiga adalah berpendidikan SD, berpendidikan SLTP, berpendidikan SLTA dan berpendidikan D1-D2-D3 masing-masing tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat adalah berpendidikan menengah tinggi. Sehingga pihak Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat harus memberikan pelayanan yang lebih baik dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

5.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

Berdasarkan jawaban dari 45 orang responden yang melakukan pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan pekerjaan utama dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut:

Tabel 5.5. Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase
1	PNS	45	100
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	0	0
	Total	45	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 5.5 dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan utama responden yang berurusan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat semuanya (100%) adalah jenis pekerjaan utama PNS yang cenderung memiliki standar yang tinggi terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung tidak cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. Sedangkan untuk jenis pekerjaan utama wiraswasta, Pelajar, Mahasiswa dan jenis pekerjaan Lainnya masing-masing tidak ada (0%).

BAB 6

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 45 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 9 jenis layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

6.1. Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat

Adapun ke 18 mutu pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 45 responden untuk masing-masing unsur pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, seperti tampak dalam tabel 6.1.1 berikut ini. Dalam tabel diketahui nilai kualitas pelayanan berdasarkan 18 unsur pelayanan:

Tabel 6.1.1 Jumlah Kualitas 18 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	180
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	180
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	180
4	Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)	179
5	Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)	179
6	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	180
7	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	177
8	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	180
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	180
10	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	180
11	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	178
12	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)	180
13	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	45
14	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15)	180
15	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	171
16	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)	164
17	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	173
18	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	180
	TOTAL	3066

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.1.1 menggambarkan jumlah nilai masing-masing kualitas unsur pelayanan yang diperoleh dari 45 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-18 unsur pelayanan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan itu dibagi dengan jumlah responden seperti tampak pada tabel 6.1.2. di bawah ini :

Tabel 6.1.2. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Balitbang Prov Sumbar
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	4,000
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	4,000
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	4,000
4	Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)	3,978
5	Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)	3,978
6	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	4,000
7	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	3,933
8	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	4,000
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	4,000
10	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	4,000
11	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	3,956
12	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)	4,000
13	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	1,000
14	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15)	4,000
15	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	3,800
16	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)	3,644
17	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	3,844
18	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	4,000
	TOTAL	68,133

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai unsur per pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ($1/18 = 0,056$). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.1.2 setelah dikali

dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 6.1.3. berikut :

Tabel 6.1.3 Nilai Indeks Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kelompok skor indeks
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	0,222	0,22
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	0,222	0,22
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	0,222	0,22
4	Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)	0,221	0,22
5	Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)	0,221	0,22
6	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	0,222	0,22
7	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	0,219	0,22
8	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	0,222	0,22
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	0,222	0,22
10	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	0,222	0,22
11	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	0,220	0,22
12	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)	0,222	0,22
13	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	0,056	0,06
14	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15)	0,222	0,22
15	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	0,211	0,21
16	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)	0,203	0,20
17	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	0,214	0,21
18	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	0,222	0,22
	TOTAL	3,788	

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.1.3. menunjukkan Nilai Indeks total adalah 3,788. Dengan demikian, maka untuk menentukan hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah nilai indeks seperti yang tampak di tabel 6.1.3 dikali dengan nilai dasar unit

pelayanan yang ditetapkan standarnya = 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan 25 ini memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran :

- | | | |
|----------------------------|---|-----------------------------------|
| 1. Interval 25,00 - 64,99 | : | mutu pelayanan tidak baik atau D |
| 2. Interval 65,00 - 76,60 | : | mutu pelayanan kurang baik atau C |
| 3. Interval 76,61 - 88,30 | : | mutu pelayanan baik atau B |
| 4. Interval 88,31 - 100,00 | : | mutu pelayanan sangat baik atau A |

Jadi dari tabel 6.1.3 hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat adalah:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| A. Nilai Indeks Konversi (NIK) | = $3,788 \times 25 = 94,71$ |
| B. Mutu Pelayanan | = A |
| C. Kinerja Unit Pelayanan | = Sangat Baik. |

6.2 Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat

Di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan tabel 6.2.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai tertinggi diperoleh dari 10 unsur yaitu unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), Unsur Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2), Unsur Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3), Unsur Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6), Unsur Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8), Unsur Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9), Unsur Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10), Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12), Unsur Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15) dan Unsur Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19) dengan perolehan skor 180. Sedangkan kualitas unsur pelayanan terendah yaitu Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) dengan perolehan skor 45. Berikut ini ditampilkan tabel 6.2.1. tentang unsur pelayanan berdasarkan urutan perolehan skor, adalah sebagai berikut :

Tabel 6.2.1 Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	180
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	180
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	180
4	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	180
5	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	180
6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	180
7	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	180
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)	180
9	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15)	180
10	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	180
11	Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)	179
12	Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)	179
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	178
14	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	177
15	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	173
16	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	171
17	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)	164
18	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	45
	TOTAL	3066

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Perolehan angka tertinggi terdiri dari 10 tersebut di atas menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan ke-10 unsur ini dan harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) sehingga unsur ini menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang karena mendapatkan skor terendah.

Lebih jauh tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 18 jenis unsur pelayanan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan ke

delapan belas unsur mutu pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 45 orang responden memiliki total skor yang berkisar antara 45-180. Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke 18 jenis unsur pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam **4** kategori kelompok skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan, seperti yang ditampilkan pada tabel 6.2.2 berikut ini:

Tabel 6.2.2 Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kelompok Skor Berdasarkan Indeks
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	180	1 (177-180)
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	180	
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	180	
4	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	180	
5	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	180	
6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	180	
7	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	180	
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)	180	
9	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15)	180	
10	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	180	
11	Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)	179	
12	Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)	179	
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	178	
14	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	177	
15	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	173	2 (171-173)
16	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	171	
17	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)	164	3 (164)
18	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	45	4 (45)
TOTAL		3066	

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.2 dapat diuraikan sebagai berikut, 18 unsur pelayanan termasuk dalam 4 kelompok skor indeks sebagai berikut :

Kelompok skor indeks 1 (177-180) terdiri dari 14 unsur yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), Unsur Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2), Unsur Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3), Unsur

Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6), Unsur Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8), Unsur Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9), Unsur Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10), Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12), Unsur Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15), Unsur Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180, Unsur Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4) dan Unsur Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 179, Unsur Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11) dengan perolehan skor sebesar 178 dan Unsur Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7) dengan perolehan skor sebesar 177.

Kelompok skor indeks 2 (171-172) terdiri 2 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18) dengan perolehan skor sebesar 173, dan Unsur Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16) dengan perolehan skor sebesar 172.

Kelompok Skor indeks 3 (164) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17) dengan perolehan skor sebesar 164.

Kelompok skor indeks 4 (45) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) dengan perolehan skor sebesar 45.

Untuk mempermudah dalam menentukan unsur pelayanan yang akan diprioritaskan akan ditingkatkan kualitasnya, maka ke 18 unsur pelayanan akan dikelompokkan berdasarkan capaian skor tertinggi hingga terendah dan kategorinya, seperti yang tampak pada tabel 6.2.3 berikut:

Tabel 6.2.3 Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Katagori
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	180	1
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	180	1
3	Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3)	180	1
4	Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6)	180	1
5	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	180	2
6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	180	2
7	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	180	2
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12)	180	5
9	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15)	180	5
10	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19)	180	5
11	Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4)	179	3
12	Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5)	179	3
13	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	178	2
14	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7)	177	4
15	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18)	173	5
16	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16)	171	5
17	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17)	164	5
18	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13)	45	5
	TOTAL	3066	

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Angka dalam kurung = (nomor urut unsur pelayanan)

Kategori 1 = Ketentuan Layanan

Kategori 2 = Kapasitas &Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori 3 = Kelompok Waktu Pelayanan

Kategori 4 = Produk Layanan

Kategori 5 = Fasilitas Pelayanan

Dari tabel 6.2.3, pengelompokan 18 unsur pelayanan berdasarkan skor tertinggi dan kategori pengelompokan oleh peneliti dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis guna menemukan unsur mana saja yang harus

ditingkatkan kualitasnya di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat yang merupakan lokasi penelitiannya.

Adapun kategori pembagian dalam lima kelompok tersebut:

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup unsur 1,2, 3 dan 6
2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup unsur 8,9, 10 dan 11
3. Kategori Waktu Pelayanan yang mencakup unsur 4, dan 5,
4. Kategori Produk Layanan yang mencakup unsur 7
5. Kategori Fasilitas Layanan mencakup unsur 12, 13, 15,16, 17, 18, dan 19

Berdasarkan kategori pengelompokan 18 unsur pelayanan dapat diketahui untuk bahwa :

- A) Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), Unsur Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2), Unsur Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3) dan Unsur Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180.
- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8), Unsur Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9), Unsur Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180, dan Unsur Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11) dengan perolehan skor sebesar 178.
- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4) dan Unsur Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 179.

- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7) dengan perolehan skor sebesar 177 berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180).
- E) Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada 4 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2, kelompok skor indeks 3, dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1(177-180) terdiri dari 3 Unsur yaitu Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12), Unsur Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15) dan Unsur Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 2 (171-173) terdiri dari 2 Unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18) dengan perolehan skor sebesar 173 dan Unsur Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16) dengan perolehan skor sebesar 171. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (164) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17) dengan perolehan skor sebesar 164 dan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (45) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) dengan perolehan skor sebesar 45.
- Untuk mempermudah penganalisaan, maka pengelompokan berikutnya akan terangkum dalam tabel 6.2.4. berikut :

Tabel 6.2.4. Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No Kategori	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan	Kategori Kelompok Skor Berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan
1	Kelompok Ketentuan Layanan (1,2, 3 dan 6)*	1 (177-180)
2	Kelompok Kapasitas & Perilaku Petugas (8,9,10 dan 11)	1 (177-180)
3	Kelompok Waktu Pelayanan (4 dan 5)	1 (177-180)
4	Kelompok Produk Layanan (7)	1 (177-180)
5	Kelompok Fasilitas Layanan (12,13,15,16, 17, 18,dan 19)	1 (177-180) 2 (171-173) 3 (164) 4 (45)

Sumber : data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

***Angka di dalam kurung menunjukkan nomor urut unsur pelayanan**

Warna abu-abu menunjukkan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan

Berdasarkan hasil pengelompokan unsur pelayanan yang dikorelasikan dengan kategori skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan dapat dijelaskan dalam kategori dibawah ini :

Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), Unsur Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2), Unsur Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3) dan Unsur Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180. Keempat unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ke-4 unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Bagi masyarakat yang akan melakukan layanan konsultasi atau layanan inovasi tidak di perlukan persyaratan khusus, dan untuk prosedur dan mekanisme layanan juga sangat mudah karena bisa datang langsung ke kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat atau bisa juga layanan via WhatsApp (WA). Selain itu, untuk mendapatkan layanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat juga tidak di pungut biaya (gratis).

Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8), Unsur Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9), Unsur Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180, dan Unsur Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11) dengan perolehan skor sebesar 178. Keempat unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ke-4 unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat sopan dan ramah. Untuk komunikasi petugas juga sangat baik, dari komunikasi secara langsung maupun komunikasi secara tidak langsung (via WA) dan selalu fast respon. Sedangkan untuk kemampuan petugas juga sudah memuaskan tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang terutama untuk petugas layanan dalam bidang teknologi (inovasi aplikasi).

Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4) dan Unsur Ketersedian waktu pelayanan (Unsur ke-5) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 179. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ke-2 unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Untuk lamanya waktu penyelesaian pelayanan dan ketersediaan waktu pelayanan, proses penyelesaian layanan itu diselesaikan hingga persoalan konsultasi dan inovasi selesai. Dan untuk konsultasi ataupun inovasi via WA akan direspon secepat mungkin selama jam kerja.

Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7) dengan perolehan skor sebesar 177 berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Masyarakat sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat karena di nilai

mudah, cepat dan tidak di pungut biaya. Walauapun demikian masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang terutama pada kemampuan petugas di bidang teknologi (inovasi aplikasi).

Kategori 5 tentang Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada 4 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2, kelompok skor indeks 3, dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1(177-180) terdiri dari 3 Unsur yaitu Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12), Unsur Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15) dan Unsur Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ketiga unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Untuk informasi sudah mudah untuk didapatkan, dan biasanya akan diinformasikan via WA. Untuk kelengkapan sarana pelayanan (Komputer, printer, lemari dokumen, dll) juga sangat lengkap. Sedangkan untuk kebersihan lingkungan layanan juga dinilai sangat bersih.

Berikut ini foto-foto dokumentasi terkait dengan unsur-unsur tersebut:

Informasi Jadwal layanan	Informasi Visi dan Misi
	
Kelengkapan sarana layanan	Lingkungan pelayanan yang bersih
	

Sumber: dokumentasi peneliti, 2023

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 2 (171-173) terdiri dari 2 Unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18) dengan perolehan skor sebesar 173 dan Unsur Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16) dengan perolehan skor sebesar 171. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat

juga sudah puas dengan kedua unsur ini, walaupun demikian masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Berikut ini foto-foto dokumentasi terkait unsur-unsur tersebut di atas:

Toilet yang bersih	Watafel yang bersih	Tempat sholat yang bersih
		
Tempat sampah	Mesin Pendingin Ruangan (AC)	Kursi Ruang Tunggu di Kantor Balitbang yang di Lingkungan Kantor Gubernur Lt 3
		

Sumber: dokumentasi peneliti, 2023

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (164) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17) dengan perolehan skor sebesar 164. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu di

tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Keluhan yang disampaikan masyarakat terkait unsur ini adalah:

- a. Ruang layanan konsultasi inovasi perlu diberikan sekat pembatas ruangan
- b. Untuk ruangan pertemuan kurang memadai untuk pertemuan skala besar.
- c. Untuk kantor Balitang Provinsi Sumatera Barat yang di lokasi GOR masih dalam tahapan pembugaran dan renovasi, jadi belum bisa digunakan

Berikut ini foto-foto dokumentasi terkait unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17):



Sumber: dokumentasi peneliti, 2023

Sedangkan untuk unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (45) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) dengan perolehan skor sebesar 45. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Analisis lebih detail terkait unsur ini akan di bahas pada sub bab berikutnya.

6.3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Secara umum, hasil penilaian dari 18 unsur kriteria indeks kepuasan masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat memperoleh predikat **A** atau **Sangat Baik**, namun tetap saja harus ada upaya lembaga untuk meningkatkan 1 unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu:

1. Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) yang termasuk dalam kelompok kategori Fasilitas Layanan. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks 4 (45) yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) dengan perolehan skor sebesar 45.

Berdasarkan hasil survei dari 45 orang responden terhadap Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) adalah semua responden (100%) menjawab Tidak tahu/tidak ada sarana pengaduan.

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, maka pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat sudah masuk dalam **kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik.**

Namun demikian, dilihat dari skor dan peringkat yang diperoleh masing-masing 18 unsur pelayanannya, yang dikelompokkan kedalam 5 kategori pengelompokkan unsur pelayanan yang kemudian dikorelasikan kedalam 4 kelompok skor indeks pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), Unsur Kemudahan alur prosedur pelayanan (Unsur ke-2), Unsur Mekanisme pelayanan (Unsur ke-3) dan Unsur Kemahalan biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-6) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180. Keempat unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ke-4 unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.
2. Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8), Unsur Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9), Unsur Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180, dan Unsur Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani (Unsur ke-11) dengan perolehan skor sebesar 178. Keempat unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ke-4 unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

3. Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur, semua berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180) yaitu Unsur Lamanya waktu penyelesaian (Unsur ke-4) dan Unsur Ketersediaan waktu pelayanan (Unsur ke-5) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 179. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ke-2 unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Untuk lamanya waktu penyelesaian pelayanan dan ketersediaan waktu pelayanan, proses penyelesaian layanan itu diselesaikan hingga persoalan konsultasi dan inovasi selesai. Dan untuk konsultasi ataupun inovasi via WA akan direspon secepat mungkin selama jam kerja.
4. Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-7) dengan perolehan skor sebesar 177 berada pada kelompok skor indeks 1 (177-180). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Masyarakat sangat puas dengan layanan yang diterima karena di nilai mudah, cepat dan tidak di pungut biaya. Walupun demikian masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang terutama pada kemampuan petugas di bidang teknologi (inovasi aplikasi).
5. Kategori 5 tentang Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada 4 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2, kelompok skor indeks 3, dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1(177-180) terdiri dari 3 Unsur yaitu Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada (Unsur ke-12), Unsur Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari, dokumen dll) (Unsur ke-15) dan Unsur Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-19) yang masing-masing dengan perolehan skor sebesar 180. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan ketiga unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 2 (171-173) terdiri dari 2 Unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir,

toilet, mushala, dll) (Unsur ke-18) dengan perolehan skor sebesar 173 dan Unsur Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll) (Unsur ke-16) dengan perolehan skor sebesar 171. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat juga sudah puas dengan kedua unsur ini, walaupun demikian masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (164) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-17) dengan perolehan skor sebesar 164. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Keluhan yang disampaikan masyarakat terkait unsur ini adalah:

- a. Ruang layanan konsultasi inovasi perlu diberikan sekat pembatas ruangan
- b. Untuk ruangan pertemuan kurang memadai untuk pertemuan skala besar.
- c. Untuk kantor Balitang Provinsi Sumatera Barat yang di lokasi GOR Agus Salim Padang masih dalam tahapan pemugaran dan renovasi, jadi belum bisa digunakan

Sedangkan untuk unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (45) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-13) dengan perolehan skor sebesar 45. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat belum ada sarana pengaduan pelayanan yang bisa di akses masyarakat.

7.2. Rekomendasi

Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat masih merupakan suatu yang baru. Dimana kualitas pelayanan yang termaktub dalam 18 unsur pelayanan belum semua unsur itu ditanggapi positif oleh masyarakat.

Setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat terdapat 1 unsur terendah yang dirasakan masyarakat yaitu terkait dengan Kategori Fasilitas Layanan yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan layanan (Unsur ke-13).

Oleh karenanya ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang sesuai dengan hasil survei yang telah dilakukan, antara lain:

1. Menyediakan sarana pengaduan pelayanan baik secara *online* (no whatsapp, no telpon/*call center*, email, website, dll) atau pun secara *offline* dengan menyediakan kotak saran/pengaduan lengkap dengan atribut kartu saran/keluhan dan alat tulisnya.
2. Membuat informasi alur pengelolaan pengaduan pelayanan dan di tempatkan pada lokasi yang mudah di akses oleh masyarakat
3. Mensosialisasikan semua sarana pengaduan pelayanan yang tersedia di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Landasan Hukum:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.