



# **BADAN PENGHUBUNG DAERAH PROVINSI BENGKULU**



## **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN BADAN PENGHUBUNG DAERAH PROVINSI BENGKULU TAHUN 2023**

Jalan Utan Kayu Raya No. 99 Jakarta Timur  
[badanpenghubung.bengkulu@gmail.com](mailto:badanpenghubung.bengkulu@gmail.com)



## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Badan Penghubung Daerah Provinsi Bengkulu. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Jakarta, Januari 2024

Kepala Badan Penghubung Daerah  
Provinsi Bengkulu



*[Handwritten signature]*  
Drs. Arif Munandar  
Pembina Tingkat I / IV.b  
NIP 19710319 199101 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan Kegiatan .....	3
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai .....	4
BAB II METOLOGI PENGUKURAN .....	5
2.1 Ruang Lingkup .....	5
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	5
2.2.1 Persiapan .....	5
2.2.2 Pengumpulan Data .....	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data .....	7
2.2.4 Penyusunan Laporan .....	7
BAB III HASIL PENGUKURAN .....	8
3.1 Hasil Pengukuran Pelayanan Hubungan Antar Lembaga .....	8
3.2 Hasil Pengukuran Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bengkulu .....	10
3.3 Hasil Pengukuran Pelayanan Tamu Wisma Badan Penghubung .....	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	13
4.1 Kesimpulan .....	13
4.2 Rekomendasi .....	13
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	8
Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Hubungan Antar Lembaga	9
Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bengkulu TMII .....	10
Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	11
Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Tamu Wisma Badan Penghubung .....	12

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metologi sesuai kebutuhan mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah Provinsi Bengkulu karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak di jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh

Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik,

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Badan Penghubung Provinsi Bengkulu di Jakarta telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada responden. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

## 1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Instruksi Presiden republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2005 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.

### 1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Penghubung, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pelayanan Badan Penghubung Provinsi Bengkulu.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penghubung. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Penghubung Provinsi Bengkulu.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Penghubung Provinsi Bengkulu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 1.4 Manfaat

Dengan dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat
- d. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Penghubung Provinsi Bengkulu.
- e. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat diketahuinya gambaran tentang kinerja unit pelayanan

#### 1.5 Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penghubung Provinsi Bengkulu melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.



## BAB II

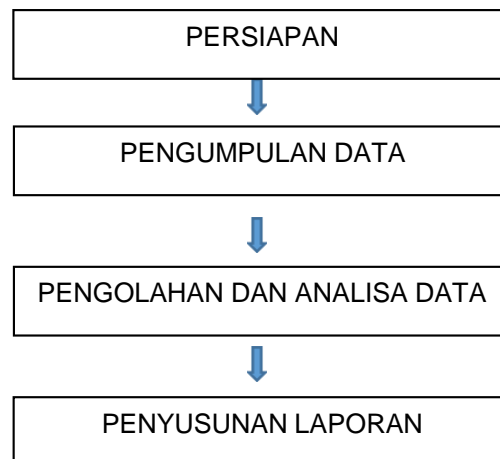
### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi metode survey, pelaksanaan dan teknik survey. Pelaksanaan kegiatan pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Badan Penghubung Provinsi Bengkulu yaitu pada pelayanan Hubungan Antar Lembaga, pelayanan pembinaan masyarakat Bengkulu di Jakarta, pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Daerah Bengkulu Taman Mini Indonesia Indah (TMII) dan pelayanan terhadap tamu mess Badan Penghubung di Utan Kayu Raya yang pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2023 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan sejumlah 113 (seratus tiga belas) orang.

#### 2.1 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut



##### 2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- Dalam pembahasan kuisisioner, pihak Badan Penghubung berkonsultasi dan mohon bimbingan ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu.

- Petugas/staf Badan Penghubung memastikan bahwa mereka paham denganmaksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan bahan

1. Kuisisioner

Dalam menyusun survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang di survey dan data yang ingin diperoleh dari jenis layanan.

2. Bagian dari kuisisioner

- Bagian pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survey.
- Bagian kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden
- Bagian ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3

4. Kriteria responden

4.1 Kriteria responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan Badan Penghubung Provinsi Bengkulu. Pengguna layanan di definisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Badan Penghubung

Provinsi Bengkulu.

4.2 Metode Pemilihan Responden, Responden dipilih secara sampling dari semua pengguna layanan yang datang ke wisma Badan Penghubung atau ke Anjungan Bengkulu TMII maupun penerima pelayanan yang tidak datang secara langsung (via telp, email maupun pengunjung yang datang langsung)

#### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data dengan menyebarkan kuisioner (kuesioner langsung) kepada responden secara langsung di Badan Penghubung dan Anjungan Bengkulu dengan beberapa sampling. Jumlah responden tahun ini adalah 113 (seratus tiga belas) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari s/d Desember 2023.

#### 2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Kuisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisa data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

#### 2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan tentang perkembangan pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Bengkulu, dari olahan dan analisa data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuisisioner online maupun langsung yang berjumlah 113 (seratus tiga belas) orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari 113 (seratus tiga belas) responden tersebut terdapat menurut Pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung yaitu ada 3 (tiga) jenis pelayanan.

Tabel Responden Berdasarkan Standar Pelayanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Hubungan Antar Lembaga	47
2	Pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bengkulu TMII	51
3	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	15
Jumlah Responden		113

#### 3.1 Hasil Pengukuran Pelayanan Hubungan Antar Lembaga

Pelayanan Hubungan Antar Lembaga yang diberikan oleh Badan Penghubung adalah pelayanan berupa pengelolaan dokumen-dokumen dari OPD Pemprov Bengkulu ke Kementerian-kementerian yang ada di Jakarta. Berdasarkan unsur pelayanan yang diukur dalam pelayanan hubungan antar lembaga berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Prosedur pelayanan
- c. Kecepatan pelayanan
- d. Kewajaran biaya pelayanan
- e. Kesesuaian produk pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kesopanan dan keramahan pelayanan
- h. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut t diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 92,00. Dengan angka Survey sebesar 92,00 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan katagori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00 katagori SANGAT BAIK Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survey adalah sebagai berikut

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	<b>3,532 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Hubungan Antar Lembaga

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,89
2	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,81
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,59
5	Kesesuaian produk/hasil pelayanan	3,63
6	Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan	3,63
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,63
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,52
9	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3,33
		3,67

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,532 – 4,00 atau SANGAT BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Hubungan Antar Lembaga di Badan Penghubung Provinsi Bengkulu pada umumnya sudah baik.

- 3.2 Hasil Pengukuran Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bengkulu TMII
- Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bengkulu Taman Mini Indonesia Indah (TMII) merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung Provinsi Bengkulu terkait tupoksi promosi dan informasi. Pelayanan diberikan kepada pengunjung Anjungan Bengkulu TMII berupa pelayanan informasi terkait seni budaya Bengkulu dan promosi seni budaya Bengkulu di Anjungan Bengkulu yang merupakan show window Bengkulu di Jakarta.
- Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 87,50. Dengan angka Survey sebesar 87,50 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 kategori BAIK.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
<b>3</b>	<b>3,064 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bengkulu TMII

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan pelayanan	3,68
2	Prosedur pelayanan	3,37
3	Kecepatan pelayanan	3,50
4	Kewajaran biaya	4,00
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,43
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,43

7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,43
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,25
9	Penanganan pengaduan	3,37
		3,50

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,064 – 3,532 berarti BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bengkulu TMII pada umumnya adalah baik.

### 3.3 Hasil Pengukuran Pelayanan Tamu Wisma Badan Penghubung

Pelayanan terhadap tamu wisma Badan Penghubung adalah pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung Provinsi Bengkulu kepada tamu wisma dan pimpinan Pemprov Bengkulu yang menginap di wisma Badan Penghubung Provinsi Bengkulu di Jalan Utan Kayu Raya No.99 Jakarta Timur. Wisma Badan Penghubung terdiri dari 14 kamar standar yang nyaman bagi pegawai PNS Pemprov Bengkulu dan pimpinan yang melaksanakan perjalanan dinas ke Jakarta.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 92,00. Dengan angka Survey sebesar 87,30 maka kinerja unit BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 katagori BAIK.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
<b>3</b>	<b>3,064 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Tamu Wisma Badan Penghubung

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan pelayanan	3,57
2	Prosedur pelayanan	3,57



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 KESIMPULAN

Secara umum kinerja pelayanan Badan Penghubung Daerah Provinsi Bengkulu pada kurun waktu Januari – Desember 2023 berdasarkan data analisa pengelolaan data disimpulkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 92,00. Dengan angka Survey sebesar 87,30 maka kinerja unit BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 kategori BAIK

#### 4.2 REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (top manager), maupun pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain masyarakat serta penerima pelayanan lainnya diharapkan ikut membantu dalam arti tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

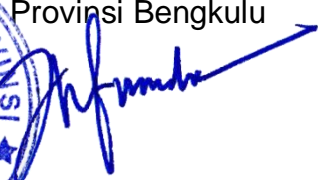
1. Perlunya kegiatan Diklat/ Bimbingan Teknis kepada Pegawai Badan Penghubung Daerah Provinsi Bengkulu dalam rangka pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan mempedomani standar baku (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab sehingga kedepan diharapkan dapat menjadi lebih profesional dan berorientasi pelayanan yang baik
2. Kami sangat mengharapkan dukungan Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam menyediakan anggaran yang cukup sehingga kami dapat meningkatkan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana yang ada dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

Demikian penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Penghubung Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2023 ini dibuat dengan harapan dapat menjadi masukan dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, Januari 2024

Kepala Badan Penghubung Daerah  
Provinsi Bengkulu



  
Drs. Arif Munandar  
Pembina Tingkat I / IV.b  
NIP 19710319 199101 1 001