

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BPMP PROVINSI BENGKULU TAHUN 2025

PERIODE TRIWULAN KE-4 : OKTOBER-DESEMBER 2025



LAPORAN HASIL

2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga telah terselesainya laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Bengkulu. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Bengkulu periode Oktober s.d. Desember tahun 2025.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Bengkulu. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Bengkulu.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggara negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran serta masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.


Bengkulu, Januari 2026
Kepala
BALAI PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI BENGKULU
Sabura Soe'oad Putra, S.E., M.Si.
NIP. 197302022006041025

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
BAB II METODOLOGI.....	3
A. Periode Survei.....	3
B. Metode Penelitian	3
C. Variabel Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat.....	3
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	5
A. Pelaksanaan.....	5
B. Teknik Survei.....	5
C. Metode Pengolahan Data	5
D. Teknik Analisis Data	6
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	8
A. Analisis Data	8
1. Klasifikasi Responden	9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Indikator.....	10
B. Pembahasan.....	11
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	14
A. Kesimpulan	14
B. Rekomendasi.....	14
BAB V HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT	16
LAMPIRAN.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, salah satunya adalah di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu melalui Unit Layanan Terpadu (ULT). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Pada saat ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah seringkali dirasa belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya opini kurang baik dari masyarakat mengenai layanan yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial. Banyaknya opini negatif ini akan semakin memberikan dampak buruk terhadap pemerintahan apabila tidak ditangani dengan baik, salah satunya adalah timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap mutu layanan maupun kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, sudah menjadi tugas dan fungsi aparatur negara untuk memberikan perhatian khusus dan penanganan yang tepat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, BPMP Provinsi Bengkulu melalui Unit Layanan Terpadu (ULT), berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat dengan menempuh langkah awalnya adalah melaksanakan pengukuran terhadap Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan juga dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan dalam rangka mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

BPMP Provinsi Bengkulu berusaha melaksanakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan di Unit Layanan Terpadu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan dan mewujudkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara tepat dan akurat menjadi sasaran kegiatan ini. Sehingga ada tolak ukur yang jelas untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan ULT di BPMP Provinsi Bengkulu. Setelah melaksanakan kegiatan ini, ULT BPMP Provinsi Bengkulu juga secara terus menerus dan berkesinambungan

membuat serta menyajikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Tujuan

Kegiatan survei kepuasan terhadap layanan masyarakat ULT BPMP Provinsi Bengkulu bertujuan untuk:

1. Mengukur dan mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan masyarakat yang diberikan oleh ULT BPMP Provinsi Bengkulu;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan ULT BPMP Provinsi Bengkulu;
3. Mendapatkan umpan balik dan saran dari masyarakat yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan;
4. Mengetahui upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

BAB II

METODOLOGI

A. Periode Survei

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei periodik adalah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilakukan oleh ULT BPMP Provinsi Bengkulu, ini adalah pengukuran kepuasan masyarakat triwulan pertama, periode Oktober s.d. Desember tahun 2025.

Survei yang dilaksanakan selama tiga bulan ini (Oktober sampai dengan Desember tahun 2025) bersifat komprehensif dan hasilnya akan dianalisis sebagai bahan pelaksanaan evaluasi layanan publik.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan terhadap layanan masyarakat ULT BPMP Provinsi Bengkulu adalah penelitian kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala ini dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Responden dalam survei ini adalah pengunjung ULT yang dilayani secara tatap muka dengan datang langsung ke ULT dan pelanggan yang dilayani melalui sarana media sosial *whatsapp*.

C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang diberikan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah sembilan butir yang memuat unsur variabel pengukuran kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah variabel yang digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner:

1. Persyaratan layanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses

- pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif adalah nilai suatu jasa yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang;
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 8. Maklumat pelayanan adalah bentuk kewajiban dan janji penyelenggara layanan, kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan;
 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember dengan melibatkan seluruh responden untuk mengisi instrumen survei. Kuesioner yang telah diisi melalui *google form* kemudian dikirimkan ke tim survei yang bertugas untuk memeriksa kuesioner. Apabila terdapat kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data. Kemudian tim survei menganalisis data dan menyajikan hasil analisis ke dalam bentuk statistik deskriptif.

2. Tahapan Survei

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

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh ULT BPMP Provinsi Bengkulu ini menggunakan teknik survei kuesioner dimana pengisian kuesioner melalui *google form*. Instrumen yang dibuat dalam bentuk *soft file* tersebut secara praktik dan efektif.

C. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap sembilan unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik statistik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1-4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan di ULT BPMP Provinsi Bengkulu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100	A	Sangat baik

Selanjutnya, data-data yang diperoleh dari hasil survei kemudian di *entry* pada kertas kerja yang kemudian dilakukan rekapitulasi sehingga mendapatkan hasil analisis yang berupa deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan. Setelah mendapatkan deskripsi tersebut, maka segera dilaksanakan penyusunan laporan yang dilengkapi dengan diagram hasil survei.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

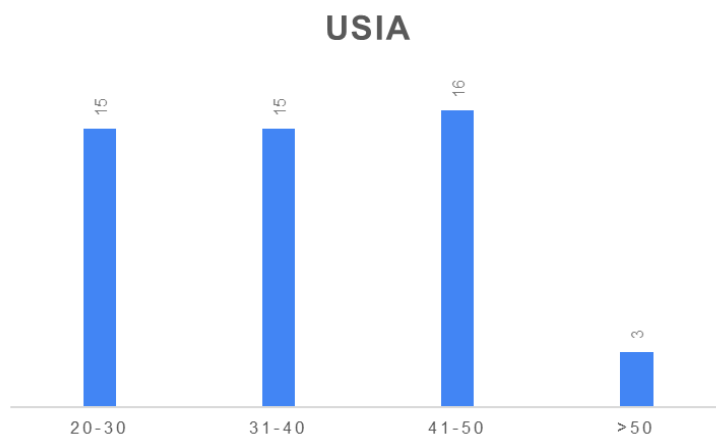
A. Analisis Data

1. Klasifikasi Responden

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil pengisian survei yang dilakukan oleh responden dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 49 orang responden yang dilayani baik yang hadir pelayanan secara tatap muka dan pelayanan melalui media sosial. Pengambilan sampel ini berdasarkan standar sampel Morgan dan Krejcie. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan. Berikut ini adalah hasil *pie chart* berdasarkan pengambilan sampel sebanyak 49 responden:

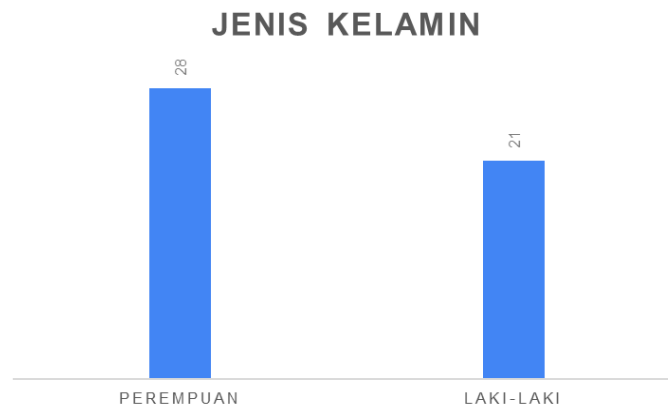
a. Identitas responden berdasarkan usia

Gambar 1: Responden berdasarkan Usia



b. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 2: Responden berdasarkan Jenis Kelamin



c. Identitas Respon Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 3 Responden berdasarkan Pekerjaan



d. Identitas Respon Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4 Responden berdasarkan Pendidikan



2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Indikator

a. Persyaratan Layanan

Hasil survei kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai **sangat baik** dengan hasil indeks mencapai 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa responden mudah mendapatkan informasi dan mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata carapelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat masuk kategori **sangat baik** dengan hasil indeks mencapai 3,82. Hal ini menunjukkan tahapan untuk mendapat/alur pelayanan yang ditetapkan mudah untuk dilaksanakan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kategori **baik**, hasil indeks mencapai 3,80 yang berarti bahwa petugas dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dengan cepat.

d. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat, dalam hal ini pelayanan di ULT BPMP Provinsi Bengkulu tidak dikenakan biaya/tarif kecuali pelayanan peminjaman sarana dan prasarana dengan tarif yang sudah ditetapkan. Hasil survei kepuasan masyarakat untuk indikator biaya/tarif mencapai nilai 3,86 dengan kategori **sangat baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan petugas telah melaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kuesioner, didapatkan hasil bahwa responden berpendapat bahwa produk pelayanan yang diterima sudah sesuai. Hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,82 masuk kategori **sangat baik**.

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana mengacu pada kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil analisis data persepsi responden diketahui bahwa pelaksana kompeten dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini juga dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan hasil sebesar 3,82 dengan kategori **sangat baik**.

g. Perilaku Pelaksana

Pada indikator perilaku pelaksana, indeks kepuasan masyarakat yang dihasilkan adalah 3,84 masuk kategori **sangat baik** yang berarti bahwa pelaksana berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah bentuk kewajiban dan janji penyelenggara layanan, kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan. Indeks kepuasan masyarakat masuk kategori **sangat**

baik dengan nilai indeks 3,80 yang menunjukkan bahwa maklumat pelayanan telah dikelola dengan baik.

i. Pengelolaan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Indeks kepuasan masyarakat yang dihasilkan adalah 3,76 masuk kategori **sangat baik** yang menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan telah dikelola dengan baik.

3. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Berikut ini nilai rata-rata unsur dari masing-masing pelayanan kepuasan masyarakat terhadap layanan ULT BPMP Bengkulu.

Tabel 3.1 Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Pelayanan

No	Indikator	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan layanan	3,78
2	Prosedur layanan	3,82
3	Waktu Pelayanan	3,80
4	Biaya/tarif	3,86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,82
6	Kompetensi Pelaksana	3,82
7.	Perilaku Pelaksana	3,84
8.	Maklumat pelayanan	3,80
9.	Penanganan Pengaduan	3,76

Hasil pengolahan terhadap instrumen yang telah terisi tersebut diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu adalah **Sangat Baik**. Hal ini terlihat dari terlihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh sebesar **3,81**. Selanjutnya, data detail hasil pengisian instrumen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Data Detail Hasil Pengisian Instrumen

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
--------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	3	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai	185	187	186	189	187	187	188	186	184
NRR per Unsur	3,78	3,82	3,80	3,86	3,82	3,82	3,84	3,80	3,76
NRR tertimbang	0.42	0.41	0.41	0.43	0.42	0.42	0.42	0.41	0.41
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (NIKМ)									3.81
Nilai SKM setelah dikonversi (NIKМ x 25)									95.18

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Kepuasan terhadap Pelayanan Masyarakat di UPT BPMP Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan ini adalah 49 orang sampel dari pemangku kepentingan yang pernah menerima pelayanan dari UPT BPMP Provinsi Bengkulu baik secara tatap muka maupun terhubung melalui media sosial *whatsapp*. Mayoritas responden adalah perempuan dengan rentang usia diantara 41-50 tahun, pekerjaan ASN, dan jenjang pendidikan (S1);
2. Berdasarkan hasil nilai rata-rata dari sembilan indikator pelayanan, terdapat empat unsur dengan nilai rata-rata dibawah 3,81 yaitu pengelolaan pengaduan (3,76), persyaratan layanan (3.78), waktu pelayanan, dan maklumat pelayanan (3.80) namun secara keseluruhan setiap indikator masih masuk kategori **sangat baik**.
3. Secara keseluruhan responden menyatakan puas dengan pelayanan petugas UPT.

B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di UPT BPMP Provinsi Bengkulu, maka direkomendasikan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperlukan peningkatan mutu layanan di setiap unsur pelayanan masyarakat terutama dalam hal persyaratan layanan, maklumat pelayanan, waktu pelayanan, dan pengelolaan pengaduan supaya masyarakat dapat lebih terlayani dengan baik;
2. Memfasilitasi petugas ULT baik *front office* maupun petugas *back office* dengan melakukan *In House Training (IHT)* demi perbaikan pelayanan;
3. Diperlukan penambahan fasilitas yang bisa dimanfaatkan bagi kenyamanan pelayanan pengunjung ULT dalam meningkatkan kejelasan dan keterjangkauan visual bagi pengunjung ULT, disarankan agar disediakan layar berukuran lebih besar atau media tampilan pendukung (seperti proyektor atau papan interaktif) sehingga materi dapat terlihat lebih jelas dan proses penyampaian menjadi lebih efektif.