

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN RISET
DAN INOVASI DAERAH KOTA MEDAN**

**Yafi Bayu Ahmad Siregar¹, Yogi Saputra², Naufal Yudhi
Handika³, Dimas Lufti⁴, Muhammad Donni Lesmana Siahaan⁵**

¹²³⁴⁵Universitas Pembangunan Panca Budi

E-mail: yafiahmad805@gmail.com¹,
yogi23657@gmail.com²,
yudhihandika26@gmail.com³,
dimaslufti2@gmail.com⁴,
donnilesmanasiahaan@gmail.com⁵

Abstrak

Pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk berwujud untuk masyarakat ataupun jasa untuk masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik maka berbagai kemudahan akan didapatkan, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan segala keperluan. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan pembuatan surat rekomendasi. Kualitas pelayanan di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan masuk dalam kategori “A”, tetapi masih ada elemen kualitas pelayanan dari Permenpan RB No. 14 tahun 2017 yang masih belum mencapai kategori sangat baik, berupa kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan waktu penyelesaian menurut masyarakat Kota Medan.

Kata Kunci — Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Abstract

Public service is crucial, whether in tangible forms for the community or services provided to the public. The higher the quality of public service, the greater the ease in fulfilling various needs, meaning there are no obstacles hindering the execution of all requirements. Meanwhile, services in the form of assistance are highly needed by the community, such as the issuance of recommendation letters. The quality of service at the Regional Research and Innovation Agency of Medan City falls into the "A" category; however, there are still elements of service quality outlined in Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 that have not yet reached the "excellent" category. These aspects include the competence of the implementers, their behavior, and the completion time according to the residents of Medan City.

Keyword — Public Service, Service Quality, Regional Research and Innovation Agency, Medan City.

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi dan tata kerja perangkat daerah bahwa Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Medan melaksanakan tugas dukungan teknis penelitian dan pengembangan. Terkait dengan tugas tersebut Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) membentuk tim kelompok kerja jaringan penelitian dan pengembangan yang merupakan suatu forum yang berfungsi membantu dan mendukung pimpinan daerah dalam menetapkan kebijakan berupa masukan atau usulan-usulan kebijakan, baik diminta maupun tidak diminta untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh Kota Medan (Nuraini, 2023). Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) memiliki fungsi Penyusunan kebijakan teknis penelitian dan pengembangan, Pelaksanaan tugas dukungan teknis penelitian dan pengembangan, Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penelitian dan pengembangan, Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan lingkup penelitian dan pengembangan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi

Pengumpulan data dalam proses penelitian survei merupakan suatu kegiatan yang sangat penting untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data membutuhkan suatu instrumen. Instrumen pengumpulan data adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari responden. Salah satu

instrumen pengumpulan data adalah kuesioner. Kuesioner adalah suatu instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam jumlah yang besar. Caranya dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis secara terstruktur kepada responden berkaitan dengan tanggapannya terhadap berbagai variabel yang diteliti (Pranatawijaya, 2019).

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (Pranatawijaya, 2019). Dengan menggunakan metode kuesioner online setiap pertanyaan pada kuesioner nilai skor-nya diberikan 1 - 4 yang menjabarkan standar dan unsur yang diukur. Hasil yang diharapkan mitra adalah 4 untuk setiap pelayanan menjawab setiap pertanyaan pada kuesioner, pengguna memilih kesesuaian layanan yang diterima.

2. METODE

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan secara online dengan aplikasi google formulir yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, 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:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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 :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara 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 terselenggara nya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Pernyataan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan. persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang sesuai 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Petugas Dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana Pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	SARAN DAN MASUKAN :

- | | |
|------------------|--|
| 1. Tidak sesuai | |
| 2. Kurang sesuai | |
| 3. Sesuai | |
| 4. Sangat Sesuai | |

Ket: U4 memiliki pertanyaan mengenai tarif/biaya. Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan tidak mengenakan tarif/ biaya apapun dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ini terkait pemindahan kantor Balitbang menjadi BRIDA, penilaian ini diambil terhadap jarak antara tempat tinggal masyarakat dan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Pengisian jawaban kuesioner lewat google formulir langsung terkirim ke website BRIDA.

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	10
2.	Pengumpulan Data	Februari – Desember 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1366 orang.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sesuai dengan rumus Morgan dan Krejcie dari acuan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

S = Jumlah Sampel

λ^2 = Lambda (Faktor Pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

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

D = 0,0

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang 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:

SKM Unit Pelayanan x 25

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

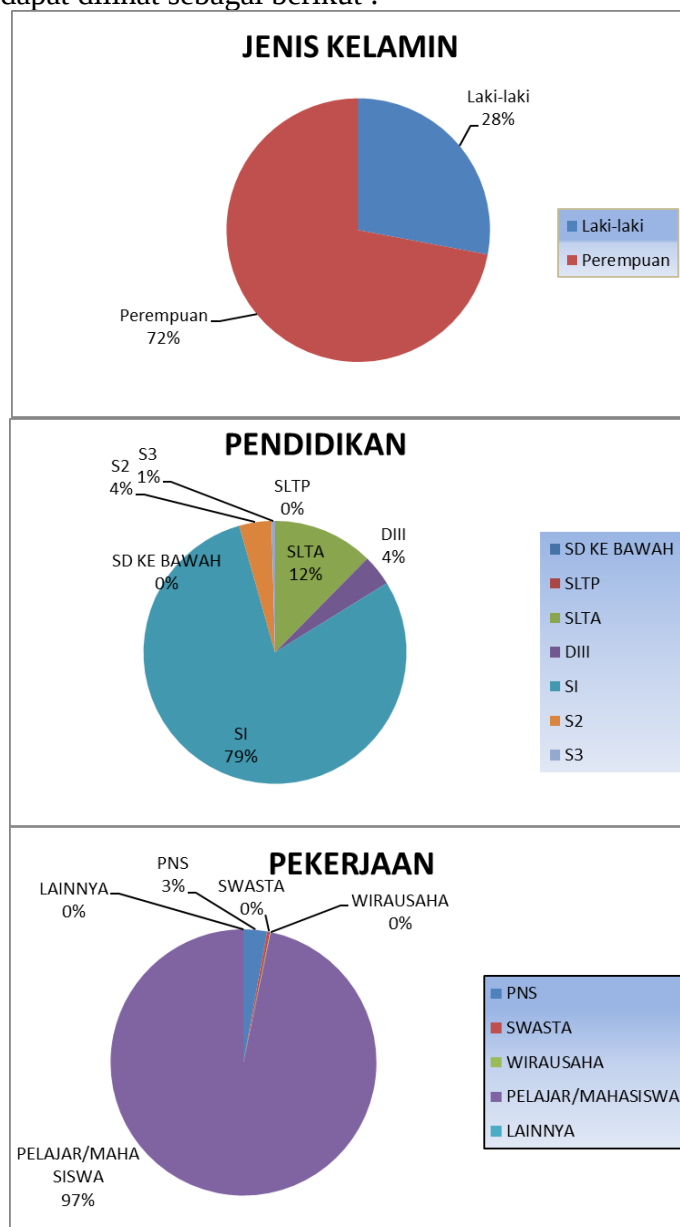
Jumlah Responden SKM

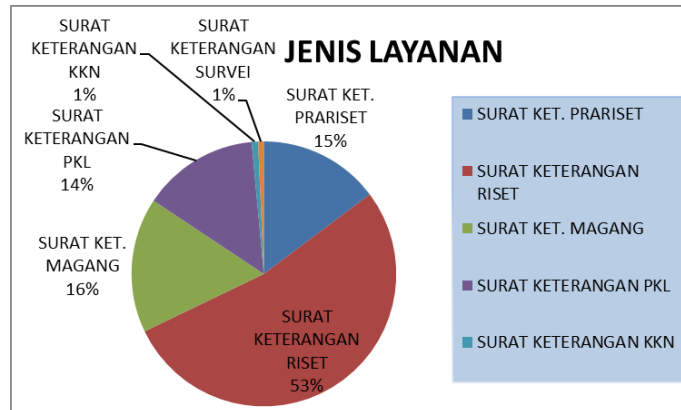
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1366 orang responden, dengan rincian persentasi tabel sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	382	28 %
		PEREMPUAN	984	72 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	169	12,3 %
		DIII	52	3,8 %
		SI	1085	79,4 %
		S2	54	3,95 %
		S3	6	0,4 %
3	PEKERJAAN	PNS	39	2,85 %
		SWASTA	5	0,3 %
		WIRAUSAHA	1	0,07 %
		PELAJAR/MAHASISWA	1321	96,7 %

4	JENIS LAYANAN	SURAT KET. PRARISSET	190	15,4 %
		SURAT KETERANGAN Riset	684	55,7 %
		SURAT KET. MAGANG	212	17,2 %
		SURAT KETERANGAN PKL	183	14,9 %
		SURAT KETERANGAN KKN	10	0,81 %
		SURAT KETERANGAN SURVEI	9	0,73 %

Berdasarkan grafik dapat dilihat sebagai berikut :





Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan yang berlokasi di jalan Jendral A.H Nasution No. 32 pada bulan Februari 2023 sampai dengan Desember 2023. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pemohon surat di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sebanyak 1366 orang. Adapun karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 382 orang dengan proporsi 39%. Sedangkan frekuensi perempuan sebanyak 984 orang dengan proporsi 61%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dengan pemohon surat terendah adalah S3 berjumlah 6 orang dengan proporsi 0,4%. Sedangkan tingkat pendidikan dengan pemohon surat terbanyak adalah S1 berjumlah 1085 orang dengan proporsi 80,3%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dengan pemohon surat terendah adalah wirausaha berjumlah 1 orang dengan proporsi 0,04%. Sedangkan pekerjaan dengan pemohon surat terbanyak adalah pelajar/mahasiswa berjumlah 1321 orang dengan proporsi 97,9%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis layanan dengan pemohon surat terendah adalah surat keterangan survei berjumlah 9 orang dengan proporsi 0,8%. Sedangkan jenis layanan dengan pemohon surat terbanyak adalah surat keterangan riset berjumlah 684 orang dengan proporsi 62,8%.

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan mengacu pada data perolehan Survei Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan

- Persyaratan (U1) = 4971
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) = 4969
- Waktu Penyelesaian (U3) = 4744
- Biaya /Tarif (U4) = 4978
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) = 5095
- Kompetensi Pelaksana (U6) = 4547
- Prilaku Pelaksana (U7) = 4762

- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) = 4974
- i. Sarana dan Prasarana (U9) = 5158
2. Menghitung Nilai Rata-Rata Per-unsur:
 - NRR U1 = 4971: 1366 = 3.63909224
 - NRR U2 = 4969: 1366 = 3.637628111
 - NRR U3 = 4744: 1366 = 3.472913616
 - NRR U4 = 4978: 1366 = 3.644216691
 - NRR U5 = 5095: 1366 = 3.729868228
 - NRR U6 = 4547: 1366 = 3.328696925
 - NRR U7 = 4762: 1366 = 3.48609078
 - NRR U8 = 4974: 1366 = 3.64128843
 - NRR U9 = 5158: 1366 = 3.775988287
3. Menghitung Nilai Rata-rata Tertimbang:
 - SKM U1 = 4971: $1366 \times 0.11 = 0.400300146$
 - SKM U2 = 4969: $1366 \times 0.11 = 0.400139092$
 - SKM U3 = 4744: $1366 \times 0.11 = 0.382020498$
 - SKM U4 = 4978: $1366 \times 0.11 = 0.400863836$
 - SKM U5 = 5095: $1366 \times 0.11 = 0.410285505$
 - SKM U6 = 4547: $1366 \times 0.11 = 0.366156662$
 - SKM U7 = 4762: $1366 \times 0.11 = 0.38346999$
 - SKM U8 = 4974: $1366 \times 0.11 = 0.40054173$
 - SKM U9 = 5158: $1366 \times 0.11 = 0.415358712$

Total Nilai Indeks adalah = $0.40 + 0.40 + 0.38 + 0.40 + 0.41 + 0.36 + 0.38 + 0.40 + 0.41$
 = 3,559136164
4. Menghitung Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Nilai SKM setelah di konversi = Nilai Indeks x 25

Nilai SKM setelah di konversi= $3,559136164 \times 25 = 88,97$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan, maka Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan memperoleh hasil nilai konversi SKM sebesar 88.97, kinerja unit pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan berada dalam mutu pelayanan “A” dengan kategori “SANGAT BAIK”.

Nilai SKM unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, Berikut ini hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk masing-masing unsur:

 1. Persyaratan Pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur persyaratan pelayanan pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden = $4971: 1366 = 3.63$.

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

= NRR x 25

= 3.63×25

= 90.75
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden = 4969: 1366 = 3.63

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

= NRR x 25

= 3.63 x 25

= 90.75

3. Waktu Penyelesaian Layanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur waktu penyelesaian pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden = 4744 : 1366 = 3.47

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

= NRR x 25

= 3.47 x 25

= 86.75

4. Biaya/Tarif Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur biaya/tarif pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden = 4978: 1366 = 3.64

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

= NRR x 25

= 3.64 x 25

= 91

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden

= 5095 : 1366 = 3.72

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

= NRR x 25

= 3.72 x 25

= 93

6. Kompetensi Pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur kompetensi pelaksana pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden

$$= 4547 : 1366 = 3.32$$

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25$$

$$= 3.32 \times 25$$

$$= 83$$

7. Perilaku Pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur perilaku pelaksana pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur: Jumlah Responden

$$= 4762 : 1366 = 3.48$$

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25$$

$$= 3.48 \times 25$$

$$= 87$$

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut :

Nilai Rata-rata Perunsur = Jumlah Nilai Per-unsur : Jumlah Responden

$$= 4974 : 1366 = 3.64$$

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25$$

$$= 3.64 \times 25$$

$$= 91$$

9. Sarana dan Prasarana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur sarana dan prasarana pada Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut:

Nilai Rata-rata Per-unsur = Jumlah Nilai Per-unsur : Jumlah Responden = $5158 : 1366 = 3.77$

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25$$

$$= 3.77 \times 25$$

$$= 94.25$$

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan, berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan survei kepuasan masyarakat permenpan RB No 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan berada pada tingkat yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) dari 9 (sembilan) unsur SKM sebesar 3.55 dengan nilai koversi SKM sebesar 88.97 yang bermakna sangat baik.

Indikator yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah sarana dan prasarana dengan nilai SKM sebesar 3.77 dengan nilai konversi SKM sebesar 94.25. Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah kompetensi pelaksana dengan nilai SKM sebesar 3.48 dan nilai konversi SKM sebesar 87.

Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sudah sangat sesuai dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat atau sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3.63 dengan nilai konversi SKM sebesar 90.75 yang bermakna sangat baik.

2. Prosedur pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sudah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk prosedur pelayanan sebesar 3.63 dengan nilai konversi SKM sebesar 90.75 yang bermakna baik.

3. Waktu Penyelesaian Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Waktu penyelesaian Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kecepatan waktu penyelesaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan belum sesuai dengan pelayanan yang di harapkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3.47 dengan nilai konversi SKM sebesar 86.75 yang bermakna baik.

4. Biaya/Tarif Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Biaya/tarif Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dengan biaya yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biaya/tarif Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sudah sesuai atau baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Biaya/tarif sebesar 3.64 dengan nilai konversi SKM sebesar 91 yang bermakna baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

Produk spesifikasi jenis pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian antara hasil pelayanan diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.72 dengan nilai konversi SKM sebesar 93 yang bermakna sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

Kompetensi pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi pelaksana di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kompetensi pelaksana sebesar 3.32 dengan nilai konversi SKM sebesar 83 yang bermakna baik.

7. Perilaku Pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Perilaku pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan belum baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perilaku pelaksana sebesar 3.48 dengan nilai konversi SKM sebesar 87 yang bermakna baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai saran dan masukan masyarakat terhadap petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3.64 dengan nilai konversi SKM sebesar 91 yang bermakna sangat baik.

9. Sarana dan Prasarana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

Sarana dan prasarana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap fasilitas yang diberikan kantor terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Sarana dan prasarana sebesar 3.77 dengan nilai konversi SKM sebesar 94.25 yang bermakna sangat baik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan perhitungan survei kepuasan masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh hasil nilai konversi SKM sebesar 88.97 yang berada pada interval 88.31 – 100,00 sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan berada pada tingkat “A”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan tahun 2023 secara keseluruhan termasuk kategori sangat baik. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ada di permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 ada 3 (tiga) unsur menurut pemohon

adalah baik. Yaitu unsur kompetensi pelaksana dengan nilai konversi SKM sebesar 83, unsur perilaku pelaksana dengan nilai konversi SKM sebesar 87 dan waktu penyelesaian dengan nilai 86.75. Selanjutnya ada 6 (enam) unsur menurut pemohon adalah sangat baik. Yaitu unsur persyaratan pelayanan dengan nilai konversi SKM sebesar 90.75 unsur prosedur pelayanan dengan nilai konversi SKM sebesar 90.75, unsur biaya/tarif dengan nilai konversi SKM sebesar 91, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai konversi SKM sebesar 93, sarana dan prasarana dengan nilai konversi SKM 94.25, penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai konversi SKM sebesar 91.

DAFTAR PUSTAKA

- Jazuli, Ahmad dan Siti Fatimah. 2019. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. Banjarmasin: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Halaman: 224-227.
- Nuraini, Cut. Dkk. 2023. Pendampingan Oleh Tim Kelompok Kerja Akademisi dalam Penentuan Fokus Kajian Infrastruktur di Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA Kota Medan Tahun 2023. Medan: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Digital (JUPED). Halaman: 10.
- Pranatawijaya, Viktor Handrianus. Dkk. 2019. Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. Palangka Raya: Jurnal Sains dan Informatika. Halaman: 129.