

2021



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
Jl. dr. Soetomo no. 1 Slawi ☎ 0283 491116, fax 0283 491289
Website: bkd.tegalkab.go.id, email: bkd@tegalkab.go.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 yang dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tegal (BKPSDM). Laporan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepegawaian.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) orang atau masyarakat atau konsumen yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu BKPSDM Kabupaten Tegal selaku penyelenggara pelayanan publik dibidang kepegawaian dan Pendidikan dan pelatihan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Melalui hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan guna mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat pegawai kepada BKPSDM Kabupaten Tegal di masa yang akan datang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik pada BKPSDM Kabupaten Tegal menuju terwujudnya pelayanan prima.

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia



MUJAHIDIN, SH, MH

Pembina Tingkat I

NIP.19690619 19903 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 TUJUAN	2
1.3 SASARAN	3
1.4 DASAR HUKUM	3
1.5 BATAS PENGERTIAN	3
1.6 RUANG LINGKUP	4
BAB II METODE PENGUKURAN	5
2.1 TAHAPAN KEGIATAN SURVEI	5
2.2 VARIABEL SURVEI	5
2.3 OBJEK SURVEI	7
2.4 RESPONDEN	7
2.5 METODE PENGUMPULAN DATA	8
2.6. BENTUK JAWABAN	8
2.7 METODE PENGOLAHAN DATA	9
2.8 METODE ANALISIS DATA	10
2.9 PENYUSUNAN LAPORAN	10
BAB III HASIL SURVEI	11
3.1 RESPONDEN	11
3.2 HASIL	12
BAB IV PENUTUP	20
4.1 KESIMPULAN	20
4.2 REKOMENDASI	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya di antaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan itu untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tahun 2021 di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKD) yang

sekarang berubah nama menjadi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tegal. Hal ini menunjukkan komitmen BKPSDM Kabupaten Tegal untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDM Kabupaten Tegal Tahun 2021 dimaksudkan agar seluruh pegawai dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan sehingga dapat melakukan perbaikan selanjutnya. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja dalam melakukan pelayanan publik di BKPSDM Kabupaten Tegal sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah; dan
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di BKPSDM Kabupaten Tegal.

1.3 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tegal adalah masyarakat khususnya Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan layanan dibidang Kepegawaian dan Pendidikan dan Pelatihan.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tegal.

1.5 Batas Pengertian

Batas pengertian dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

- diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
 3. Jenis pelayanan publik adalah macam atau jenis pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
 4. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik;

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi/kemampuan pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. (Penanganan pengaduan, saran dan masukan);
9. Sarana dan prasarana.

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1. TAHAPAN KEGIATAN SURVEI

Tahapan kegiatan survei kegiatan masyarakat pada BKPSDM tahun 2021 sebagaimana Disajikan pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 2.1 Tahapan Survei

2.2. VARIABEL SURVEI

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pada pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

- 1 **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- 2 **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3 **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4 **Biaya/Tarif**
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5 **Kesesuaian**
Kesesuaian adalah keselarasan antara produk layanan dengan hasil yang diberikan kepada masyarakat
- 6 **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7 **Perilaku Pelaksana**
adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan masyarakat adalah upaya menindaklanjuti atas laporan yang disampaikan masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, yang dilakukan petugas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

9 Sarana dan Prasarana

adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak..

2.3. OBJEK SURVEI

Jenis pelayanan yang menjadi objek survei kepuasan masyarakat tahun 2021 adalah pelayanan publik di lingkungan BKPSDM yang terdiri dari:

1. Pelayanan Kesekretariatan;
2. Pelayanan bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi kepegawaian;
3. Pelayanan bidang mutasi dan promosi;
4. Pelayanan bidang pembinaan, penilaian, dan evaluasi kinerja aparatur;
5. Pelayanan bidang pengembangan sumber daya manusia;

2.4. RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperoleh responden. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden yang

Skala	4
Kriteria	Sangat Positif
	3
	Positif
	2
	Negatif
	1
	Sangat Negatif

Skala dan Kriteria Jawaban

Tabel 2.1

berikut :

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai

2.6. BENTUK JAWABAN

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan BKPSDM. Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyampaikan surat kepada responden baik melalui e-office, WhatsApp Group, maupun WhatsApp pribadi. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner melalui laman https://bit.ly/bkd_skm. Periode pengumpulan data yaitu sejak bulan Februari sampai dengan bulan Desember 2021.

2.5. METODE PENGUMPULAN DATA

dipilih merupakan perwakilan dari sejumlah populasi yang dirumuskan oleh Krejcie & Morgan (1970) in Sekaran (1992:253).

Skala	Kriteria
4	Sangat Positif
3	Positif
2	Negatif
1	Sangat Negatif

Skala dan Kriteria Jawaban

Tabel 2.1

berikut :

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai

2.6. BENTUK JAWABAN

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan BKPSDM. Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyampaikan surat kepada responden baik melalui e-office, WhatsApp Group, maupun WhatsApp pribadi. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner melalui laman https://bit.ly/bkd_skm. Periode pengumpulan data yaitu sejak bulan Pebruari sampai dengan bulan Desember 2021.

2.5. METODE PENGUMPULAN DATA

dipilih merupakan perwakilan dari sejumlah populasi yang dirumuskan oleh Krejcie & Morgan (1970) in Sekaran (1992:253).

2.7. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi :

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

4. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 2.2
 Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu
 Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100	A	Sangat Baik
3	3.0644 – 3.5323	76.61 – 88.30	B	Baik
2	2.60 – 3.0644	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik

2.8. METODE ANALISIS DATA

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu pelayanan.

2.9. PENYUSUNAN LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2021. Laporan SKM disusun berdasarkan hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal.

BAB III

HASIL SURVEI

3.1. RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2021 dilakukan pada Pebruari sampai dengan Desember 2021. Metode pengumpulan data diperoleh dengan menyampaikan surat kepada responden baik melalui e-office, WhatsApp Group, maupun WhatsApp pribadi. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner melalui laman https://bit.ly/bkd_skm. Survei dilakukan menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia.

3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 adalah sebanyak 1.861 Orang.



Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 727 orang atau 39,07 % Laki-laki dan 1.134 orang atau 60,93 % Perempuan.

3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 berdasarkan latar belakang pendidikan adalah sebagaimana dalam gambar dibawah ini.



Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan adalah sebagaimana besar berpendidikan D.4 atau Sarjana Laki-laki dengan persentase responden sejumlah 74 % dan paling sedikit berpendidikan S.2 dan S.3 yaitu 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dapat berfikir rasional.

3.2. HASIL

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tegal dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1

Hasil SKM pada BKPSDM Kabupaten Tegal Tahun 2021

No	Nama Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian		Jenis Pelayanan
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	
1.	Sekretariat	80,23	B	2,99	3,97	Kesekretariatan
2.	Bidang PPEKA	80,01	B	2,92	4,00	Karepeg, Karis, karsu, Cuti, Suket Hudis,
3.	Bidang MP	80,02	B	2,93	3,94	KP, SKGB, Mutasi dan Promosi
4.	Bidang PPIK	83,47	B	3,13	3,99	Pengadaan CASN, Pensiun, dan Sistem Informasi
5.	Bidang PSDM	83,38	B	3,13	3,96	Latsar, ijin belajar, Suket penggunaan gelar, diklat
	BKPSDM	82,60	B	3,07	3,97	

Berdasarkan tabel diatas jika dilihat setiap bidang atau jenis layanan maka nilai IKM tertinggi ada pada Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi Kepegawaian (PPIK) dengan nilai sebesar 84,24 dengan mutu pelayanan B dalam kategori kinerja unit pelayanan Baik. Sedangkan nilai IKM terendah ada pada Bidang Pembinaan, Penilaian, dan Evaluasi Kinerja Aparatur dengan nilai IKM 80,01 dengan mutu pelayanan B dalam kategori kinerja Baik.

Sedangkan secara keseluruhan dapat diketahui bahwa IKM terhadap pelayanan yang diberikan oleh BKPSDM adalah sebesar **82,60** dengan mutu pelayanan **B** dalam kategori kinerja **Baik**. Sedangkan skor setiap unsur pelayanan tersaji dalam gambar dibawah ini.



Gambar 3.3 Skor Setiap Unsur Pelayanan

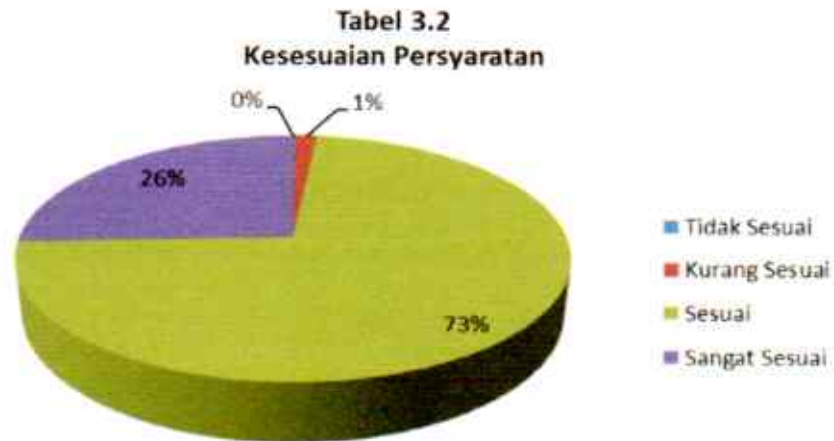
Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan biaya mendapatkan skor tertinggi yaitu 3,97, artinya bahwa layanan yang diberijkan oleh BKPSDM adalah tidak dipungut biaya. Sedangkan unsur pelayanan dengan skor terendah 3,07 adalah waktu penyelesaian layanan. Apabila dicermati secara mendalam, maka diketahui bahwa terhadap layanan kepegawaian yang membutuhkan waktu yang cukup lama adalah layanan kepegawaian yang berhubungan dengan instansi BKN antara lain kenaikan pangkat, Karpeg, karis, Karsu, Ujian kedinasan dan SK CPNS serta SK PNS.

Selanjutnya pada tabel dibawah ini disajikan distribusi jawaban terhadap sembilan unsur pelayanan.

3.2.1. Kesesuaian Persyaratan

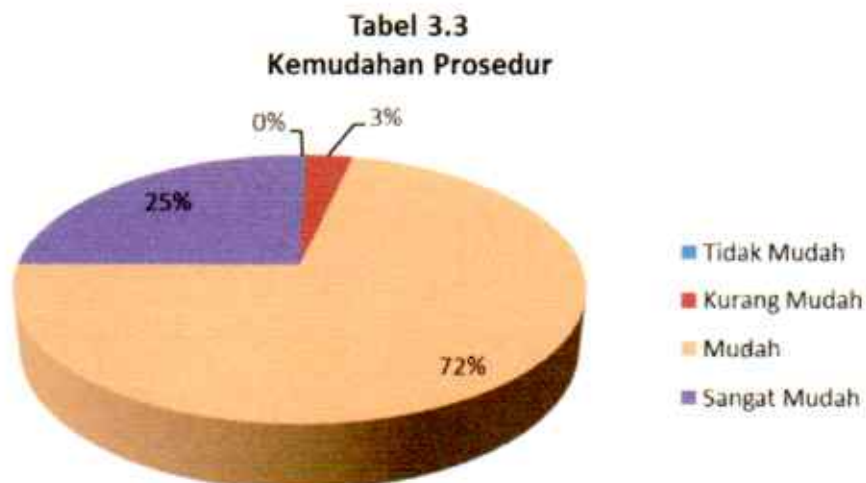
Pertanyaan kesesuaian persyaratan adalah pertanyaan dari unsur persyaratan yang terdiri dari persyaratan teknis dan administrasi sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Sebanyak 26,22 % responden menilai bahwa persyaratan administrasi dan

teknis pelayanan di BKPSDM sangat sesuai dan 72,43 % responden berpendapat sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel 3.2.



3.2.2. Kemudahan Prosedur

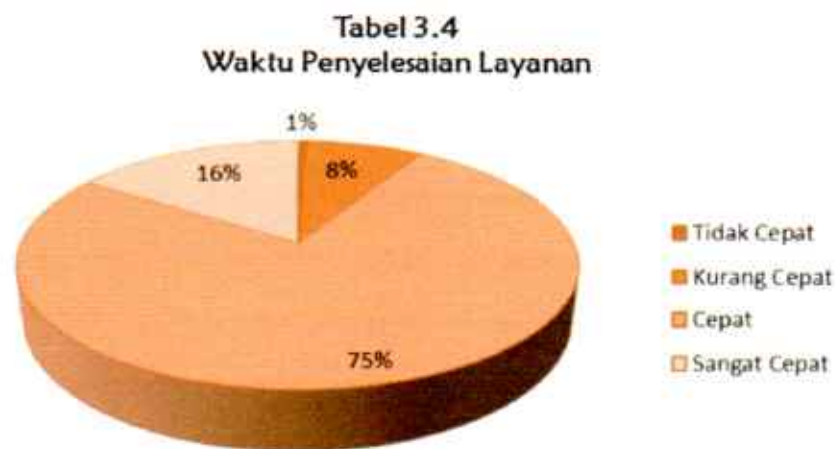
Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan BKPSDM. Pertanyaan nomor 2 ini mendapatkan respon yakni sebanyak 24,93% responden menyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di BKPSDM “Sangat Mudah” dan 71,52% responden menyatakan “Mudah”. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 3.3



3.2.3. Kecepatan Waktu

Hasil dari pertanyaan terhadap kecepatan waktu pelayanan adalah sebanyak 8,06 responden menilai bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah kurang cepat, 15,80 % menjawab sangat cepat dan sebanyak 75,55 % responden menilai pelayanan dilakukan dengan cepat. Hasil analisis terhadap jawaban responden yang menjawab kurang cepat adalah berkaitan dengan pengajuan penerbitan Karpeg, karis dan Karsu karena dikeluarkan oleh BKN, sedangkan pengajuan usulannya belum dilakukan setiap bulan.

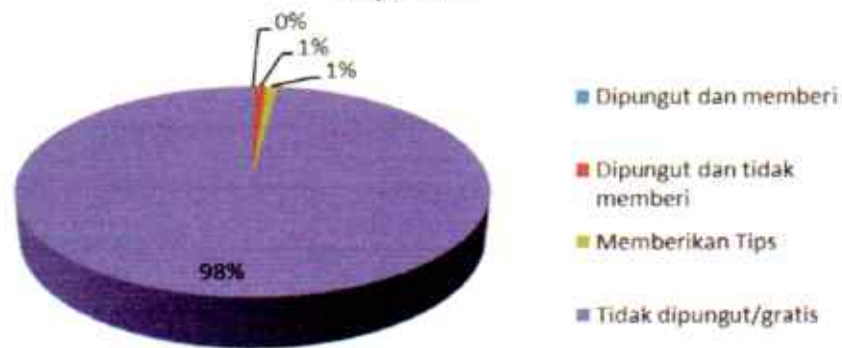
Adapun rincian terhadap penilaian unsur waktu pelaksanaan dapat dilihat pada Tabel 3.4 dibawah ini:



3.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

Kewajaran biaya/tarif pelayanan dinilai positif oleh responden, sebanyak 98,17 % responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan tanpa dipungut biaya atau gratis. Sedangkan 0,97 % responden menyatakan memberikan tips kepada petugas atas layanan yang diberikan. Adapun nilai yang diperoleh terlihat dalam tabel 3.5

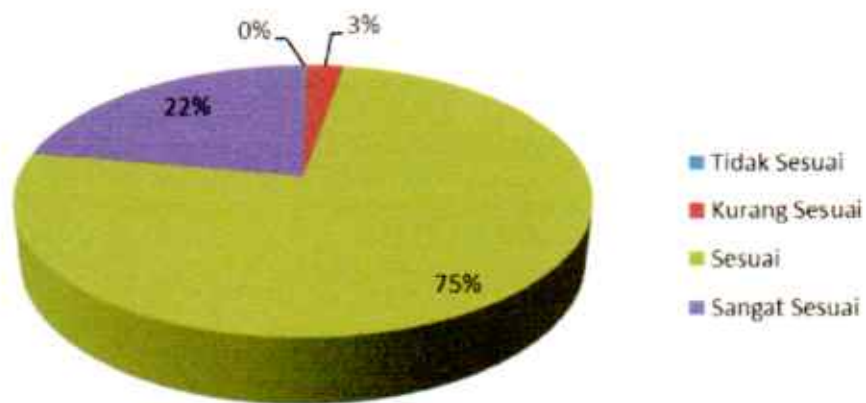
Tabel 3.5
Biaya/Tarif



3.2.5. Kesesuaian Produk

Produk jenis pelayanan bidang kepegawaian merupakan produk layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Hasil yang didapatkan adalah sebanyak 21,98% responden menyatakan bahwa hasil yang diterima dari pelayanan petugas adalah “Sangat Sesuai” dengan apa yang dicantumkan dalam standar pelayanan dan 75,28% responden menilai “Sesuai”. Adapun nilai yang diperoleh terlihat dalam tabel 3.6

Tabel 3.6
Kesesuaian Produk

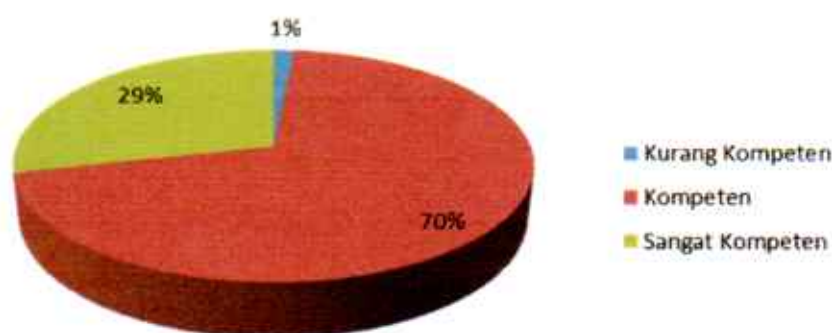


3.2.6. Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelaksana

Kompetensi pelaksana atau kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Sebanyak 28,69% responden menilai

kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah “ Sangat Kompeten” dan 69,80% responden menilai kompetensi petugas “Kompeten”. Banyak responden yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga bisa menambah ilmu pengetahuan dan informasi untuk responden. Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah

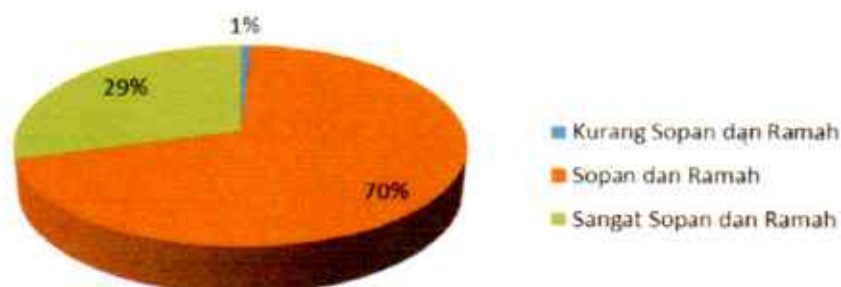
Tabel 3.7
Kemampuan/Kompetensi Pelaksana



3.2.7. Perilaku Pelaksana

Terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 29,50 % responden menilai bahwa petugas “sangat sopan dan ramah” dan 69,64 % responden menilai petugas “Sopan dan Ramah”. Lebih lanjut nilai responden terhadap Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada tabel 3.8

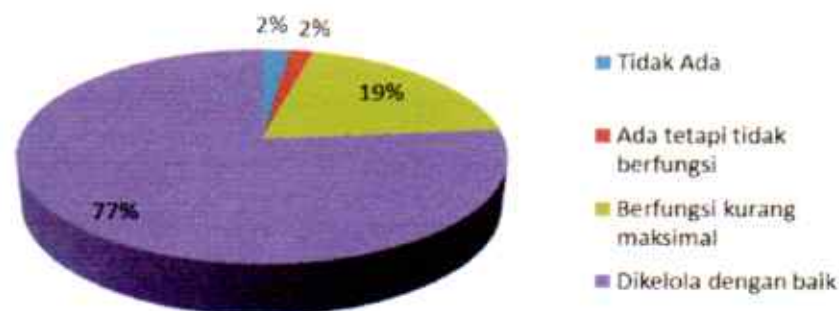
Tabel 3.8
Perilaku Pelaksana



3.2.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sebanyak 76,57 % responden berpendapat bahwa sarana pengaduan pada BKPSDM Kabupaten Tegal dikelola dengan baik dan 19,56 % responden menyatakan sarana pengaduan sudah berfungsi namun kurang maksimal. Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilihat pada tabel 3.9

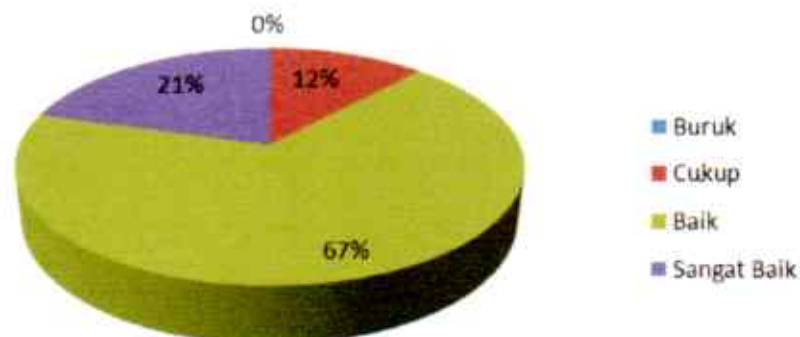
Tabel 3.9
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



3.2.9. Kualitas Sarana dan Prasarana

Responden menjawab kualitas sarana dan prasarana buruk sebanyak 0,05 responden, menjawab cukup 11,77 % responden, menjawab sangat baik 20,74 % responden dan menjawab baik sebanyak 67,44 % responden. Adapun penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel 3.10

Tabel 3.10
Kualitas Sarana dan Prasarana



BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tegal sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2021 pada BKPSDM Kabupaten Tegal sebesar 82,60 artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan BKPSDM Kabupaten Tegal dikategorikan baik.
2. Responden berjumlah 1.861 orang yang merupakan pengguna layanan kepegawaian, karakteristik responden terbanyak memiliki tingkat Pendidikan Diploma 4 atau sarjana sejumlah 74% dan Diploma 1-3 sebanyak 11% serta didominasi kaum perempuan yaitu sejumlah 61%.
3. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai skor terendah yaitu waktu penyelesaian pelayanan yaitu sebesar 3,07 % sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu biaya/tarif untuk mendapatkan layanan (3,97 %) yang artinya bahwa layanan yang diberikan BKPSDM tidak dipungut biaya.
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan BKPSDM yang sudah baik harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

4.2. REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun aparatur sipil negara diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia



MUJAHIDIN, SH, MH

Pembina Tingkat I

NIP 19690619 199003 1 003

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2021

NILAI IKM

82,60

**NAMA LATIHAN : KETEGORIAN,
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

RESPONDEN

JUMLAH : 1.861

JENIS KELAMIN

: L = 727 orang / P = 1.135

PENDIDIKAN :

SD, SLTP, SLTA = 182 Orang

D.I, D.II, D.III = 202 Orang

D.IV, S.1 = 1.375 Orang

S.2, S.3 = 102 Orang

Periode Survei

= 16-02-2021 s/d 31-12-2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TEKLAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

