LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TAHUN

2
0
2
2

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

KABUPATEN BALANGAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei IKM II Tahun 2022 sebagai acuan dan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja Pemerintah Kabupaten Balangan pada umumnya dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada khususnya.

Penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Hasil Survei IKM.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan kami menyadari bahwa mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan kegiatan selanjutnya.

Kepala Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia

PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

H. SUFRIANNOR, S.Sos, M.AP
NIP. 19681012 198903 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG..... 1
B. PERATURAN PERUNDANGAN 2
C. MAKSUD DAN TUJUAN 3
D. MANFAAT 4
E. SASARAN 4
F. PENGERTIAN UMUM 4

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 7
B. PERIODE SURVEI 8
C. METODOLOGI PENYUSUNAN 8

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN 13
B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN 20
C. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 30

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH 30
B. PEMECAHAN MASALAH 37

BAB IV KESIMPULAN

A. KESIMPULAN 40
B. REKOMENDASI 40

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	13
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	16
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama . . .	17
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	19
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	20
Tabel 8	Hasil Data Tabulasi Kuisioner	22
Tabel 9	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	14
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	17
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama . .	18
Gambar 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuisioner 26

Lampiran 2 Rekapitulasi Nilai Tiap Unsur Pelayanan 27

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak sipil dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif dalam kerangka pelayanan publik melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** bagi instansi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengacu pada peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan Tahun 2021, dikategorikan **Sangat Baik,** sedangkan tahun 2022 diharapkan dapat mengalami peningkatan.

B. PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari **penyusunan IKM adalah peraturan perundangan** sebagai berikut :

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184).
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 123).
- Peraturan Bupati Balangan Nomor 52 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

D. MANFAAT

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu diambil dalam melakukan perbaikan.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

E. SASARAN

1. Mendorong partisipasi, kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

F. PENGERTIAN UMUM

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh 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. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
7. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
8. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
9. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
12. **Survei periodik** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.

13. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan .

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR-UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan

   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   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

   Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

   Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan prasarana

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

9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

   Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. PERIODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Kabupaten Balangan dilaksanakan sebanyak 1 kali dalam setahun. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk periode dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan Nopember 2022.

C. METODOLOGI PENYUSUNAN

Metodologi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem survei kuisioner, kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data, data dikelompokkan berdasarkan kategorinya kemudian dilakukan analisis diperoleh kesimpulan, dari hasil kesimpulan tersebut dilakukan evaluasi. Berikut tahap-tahap dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat :

1. Persiapan

Persiapan dilakukan dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan Nomor : 472/02.A/BKPSDM-BLG/2012 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud.

2. **Penyiapan bahan.**

a) Kuisioner

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisioner terlampir.

b) Bagian Kuisioner

Kuisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I Judul kuisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian III dentitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan waktu/jam responden saat disurvei.

Bagian III Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan di mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik, yang dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisioner IKM ditetapkan sebanyak 374 responden. Lokasi pengumpulan data di wilayah unit kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, yaitu dimasing-masing unit pelayanan seperti pelayanan Tugas Belajar, SKP online, Santunan Korpri, Penjatuhan HukumanDisiplin, Pencantuman Gelar, Pemberhentian dan Pensiun, Karis / Karsu, Izin Perceraian, Izin Belajar, Cuti, dan pelayanan dokumen kepegawaian lainnya dengan waktu pengumpulan data responden pada saat jam kerja.

4. Pengolahan Data

a) Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} \quad 0{,}111$$

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

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	Mutu	Kinerja unit Pelayanan
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 - 100,00	A	Sangat Baik

b) Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi dilakukan aplikasi Microsoft Excel.

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan penerima layanan.

5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan penghitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan secara keseluruhan sebanyak 374 (Tiga Ratus Tujuh Puluh Empat) responden. Responden merupakan masyarakat, PNS yang hendak melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, yang melaksanakan untuk pelayanan kepegawaian kemudian diberikan Barkot Aplikasi kuisioner survei untuk diisi.

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 374 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan. Karakteristik responden pada Survei IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

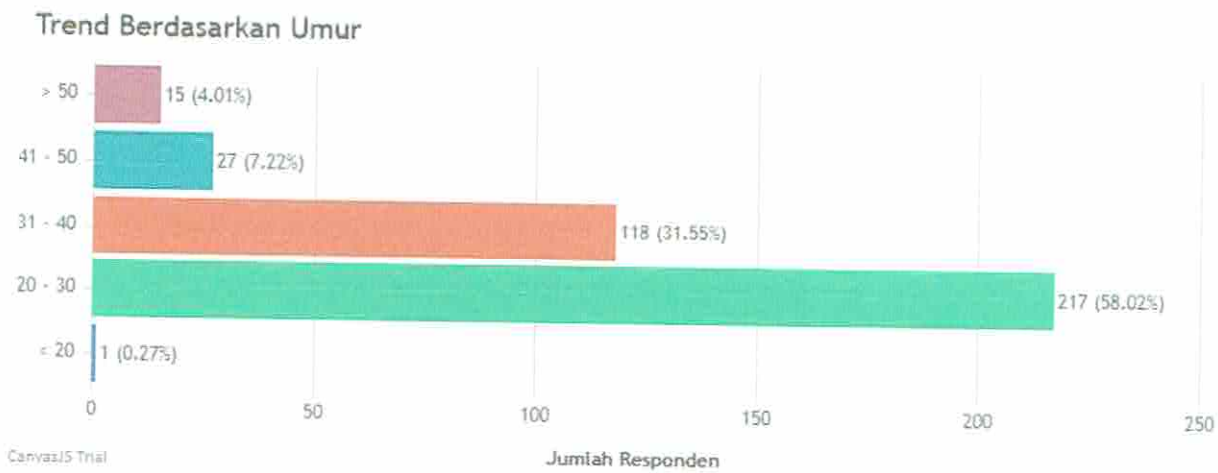
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 374 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Orang	Jumlah responden Semester I (%)
1	0 - 20 tahun	1	0,27
2	21 - 30 tahun	217	58,02
3	31 - 40 tahun	118	31,55
4	41 - 50 tahun	27	7,22
5	50+ tahun	15	4,01
	TOTAL	374	100,00

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan yang datang ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan paling dominan berada pada kelompok umur 20-30 tahun (58,02%), disusul pada kategori umur 31-40 tahun (31.55%), kemudian kelompok umur 41-50 tahun (7.22%), kelompok umur 50+ tahun (4,01%), dan menempati proporsi yang paling sedikit berada pada kelompok umur 20 tahun kebawah yaitu (0,27%). Dari pengelompokan umur ini dapat dilihat, bahwa yang aktif melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian berada pada range usia muda. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur



Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

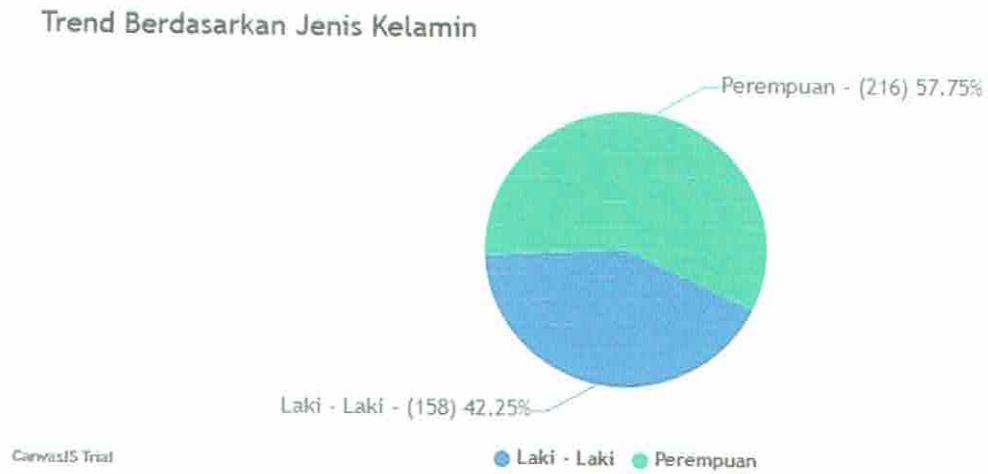
Kajian variabel responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan gambaran tingkat keaktifan pengurusan Dokumen Kepegawaian antara responden yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok mana yang lebih dominan, dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Dari total 374 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Orang	Jumlah responden Semester I (%)
1	Laki-laki	158	42,25
2	Perempuan	216	57,75
	TOTAL	374	100

Dari tabel 2, responden yang dominan sebagai pengguna layanan jasa pengurusan Dokumen Kepegawaian adalah berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 216 responden (57.75%) dari 374 responden, sisanya berjenis kelamin Laki-laki sebanyak .158 responden (42.25%). Hal ini menunjukkan bahwa Perempuan cenderung lebih aktif dalam kepengurusan Dokumen Kepegawaian. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan Kepegawaian, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat/PNS terhadap layanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	TIDAK TAMAT SD	0	0,00 %
2	SD	0	0,00 %
3	SMP	0	0,00 %
4	SMA	20	8,57 %
5	D1	0	0,00 %
6	D2	2	0,91 %
7	D3	62	27,87 %
8	D4	35	14,80 %
9	S1	246	
10	S2	9	4,11 %
11	S3	0	0
	TOTAL	**374**	**100 %**

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa pada responden dengan pendidikan S1 mendominasi (246), diikuti dengan kelompok pendidikan SMA (20), D3 (62), S2 (9), SMP (0), D2 (2), D1 (0) D4 (35) dan urutan terakhir kelompok responden Tidak Tamat SD, SD dan S3 dengan persentase yang sama (0). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu mayoritas tamat S1. . Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

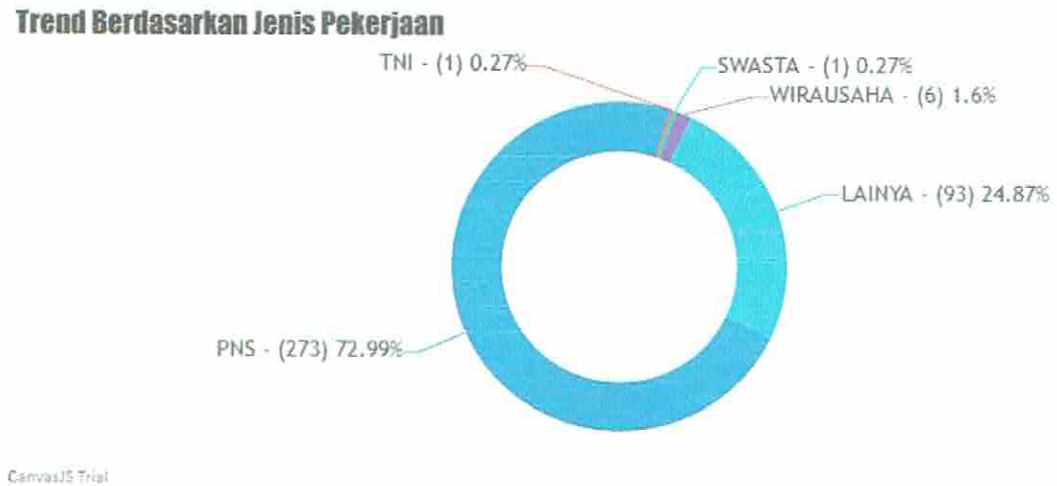
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat/pns pengguna jasa layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan Utama	Orang	Jumlah responden Semester I (%)
1	PNS	273	72,99
2	TNI	1	0,27
4	SWASTA	1	0,27
5	WIRAUSAHA	6	1,6
6	LAINNYA	93	24,87
	TOTAL	374	100,00

Kelompok responden dengan pekerjaan PNS mendominasi pengguna jasa layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu Sebanyak 273 responden (72,99%) PNS dari 374 responden, selanjutnya berturut-turut kelompok pekerjaan lainnya 93 responden (24.87%) lainya, Swasta 1 responden (0,27%), Wirausaha 6 responden (1,6%) TNI 1 responden (0,27%). Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

Informasi jenis responden berdasarkan jenis layanan yang diterima membantu membuat gambaran jenis layanan apa yang cenderung didatangi responden. Serta dapat menjadi dasar pemikiran untuk terus mengembangkan dan membuat inovasi pelayanan. Kelompok responden berdasarkan jenis pelayanan yang diterima secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 5 .

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase	Total Persepsi	Nilai Interval konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Cuti	63	16.84%	2069	90.31	A	SANGAT BAIK
2	Izin Belajar	40	10.70%	1316	90.31	A	SANGAT BAIK
3	Izin Perceraian	2	0.53%	65	89.38	A	SANGAT BAIK
4	Kartu Istri (karis) / Kartu Suami (karsu)	8	2.14%	276	94.88	A	SANGAT BAIK
5	Kartu Pegawai (karpeg)	14	3.74%	473	92.91	A	SANGAT BAIK
6	Kenaikan Gaji Berkala	36	9.63%	1160	88.61	A	SANGAT BAIK
7	Kenaikan pangkat	92	24.60%	2999	89.64	A	SANGAT BAIK
8	Mutasi Pegawai	45	12.03%	1490	91.06	A	SANGAT BAIK
9	Pemberhentian dan Pensiun	12	3.21%	390	89.38	A	SANGAT BAIK
10	Pencantuman Gelar	13	3.28%	407	86.10	B	BAIK

11	Penjatuhan Hukuman Disiplin	0	0.00%	0	Nan	-	Tidak Terdefinisi
12	Santunan Korpri	1	0.27%	36	99.00	A	SANGAT BAIK
13	Skp Online	8	2.14%	272	93.50	A	SANGAT BAIK
14	Tugas Belajar	40	10.70%	1289	88.62	A	SANGAT BAIK

Dari tabel 5 dapat dilihat jasa layanan yang diterima responden dominan pada pengurusan Pangkat (24.60%) selanjutnya berturut-turut pada jasa layanan Cuti (16.84%), Izin Belajar (10.70%), Izin Perceraian (0.53%), Pembuatan Karis / Karsu (2.14%), Pembuatan Kartu Pegawai (3.74%), Kenaikan Gaji Berkala (9.63%), Mutasi Pegawai (12,03%), Pencantuman Gelar (3,28%), Pemberhentian dan Pensiun (3,21%), Mutasi Pegawai (12.03%) SKP Online (2.14%), Santunan Korpri (0,27%) dan Tugas Belajar (10.70%) Namun penilaian ini juga bergantung pada intensitas masing-masing petugas pemberi layanan sesuai dengan kuisioner pada pengguna layanan.

B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan diperoleh dari survei terhadap 374 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Badan Kepegawaian dan Sumber Daya manusia Kabupaten Balangan. Survei dilakukan pada bulan Maret sampai Nopember Tahun 2022. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 9 pertanyaan yang mengandung unsur pelayanan. Dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilhan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Unsur dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata- rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 7 dan seperti pada Gambar 6.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Layanan	NRR
U1	Persyaratan Pelayanan	3.481
U2	Prosedur Pelayanan	3.583
U3	Waktu Pelayanan	3.519
U4	Biaya/Tarif	3.968
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.583
U6	Kompetensi Pelaksana	3.487
U7	Perilaku Pelaksana	3.642
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.545
U9	Sarana dan Prasarana	3.925

K

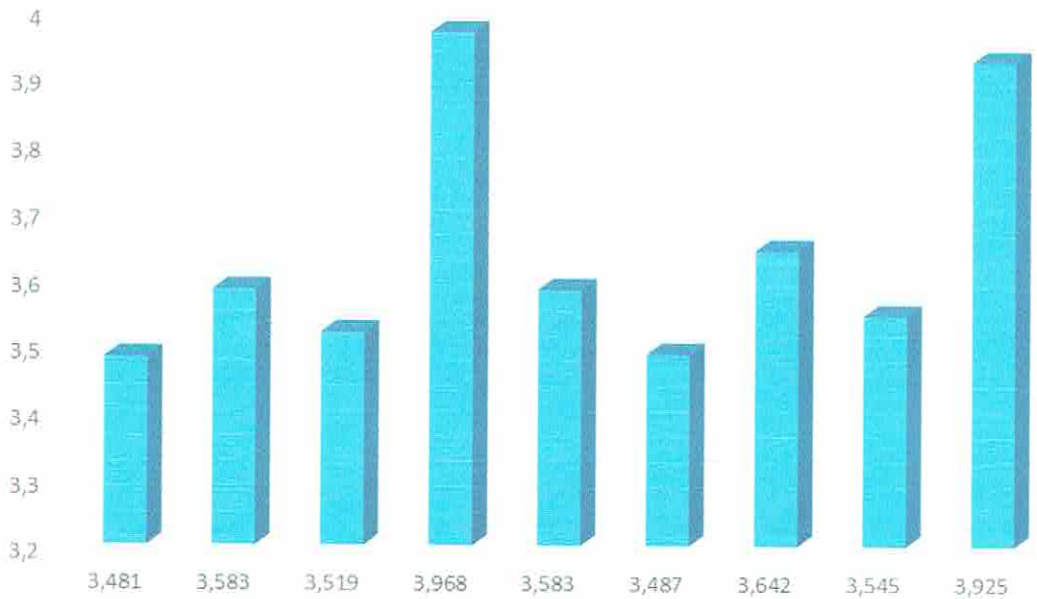
Keterangan :

U1 – U9 Unsur – Unsur Pelayanan

NRR Nilai Rata Rata

*) Nilai Tertinggi

**) Nilai Terendah



Gambar 6. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan

Dari gambar 6 terlihat bahwa nilai terendah ada pada U1 atau Unsur Pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa waktu Unsur Pelayanan yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembagan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan dipersepsikan responden menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau Biaya/Tarif dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Biaya/tarif ini memang seharusnya yang tertinggi karena semua pengurusan penerbitan Dokumen Kepegawaian tidak dipungut biaya atau gratis. Untuk unsur yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik perlu selalu dipertahankan dan ditingkatkan. Berikut secara lengkap nilai tiap-tiap unsur pelayanan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data dari survei yang telah dilaksanakan yang dituangkan dalam tabel.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisioner, maka didapat hasil sebagai berikut :

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

Total Responden	Total Target	Nilai IKM
374 / 124.67%	300	90.01 - A (SANGAT BAIK)
L : 158 / 42.2% | P : 216 / 57.8%		

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	4	3	4
27	4	4	3	4	3	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4
30	3	4	3	4	3	3	4	3	4
31	3	4	4	4	4	3	3	3	4
32	4	3	3	4	4	3	3	3	1
33	4	3	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	2	4
37	3	4	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	3	4	4	4	3	4	4	4
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
47	4	3	3	4	3	4	3	3	4
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	3	4	4	4	3	3	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	4	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	4	3	3	4	3	4	4	3	4
61	4	3	4	4	3	3	4	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	4	3	3	4	4
64	3	3	4	4	3	3	3	4	4
65	4	3	4	4	3	3	3	4	4
66	3	4	3	4	3	4	3	4	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	4
68	4	3	4	4	4	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	4	3	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	4	4	4	3	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	3	4	4	4	4
80	4	3	4	4	4	4	4	3	4
81	3	3	4	4	3	3	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	4	3	4	3	3	4	4	4
84	4	3	4	4	3	3	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	3	4	3	4	4	3	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	3	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4
94	3	4	4	4	4	3	4	4	4
95	3	3	4	4	3	4	3	4	4
96	3	3	3	4	3	3	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	4	3	4	4	4	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	4	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	4	4	3	4	3	4	4
104	4	4	4	4	3	4	4	3	4
105	4	3	3	4	3	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	4	3	4	3	4
108	3	4	4	4	3	3	4	4	4
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	4	4	3	4	4	4
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	3	4	3	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	4	4	3	4
114	4	4	4	4	3	4	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	4	4	4	3	4	4	4
121	3	4	4	4	3	4	4	4	4
122	3	4	4	4	3	3	3	3	4
123	3	4	3	4	4	3	4	4	4
124	3	4	4	4	4	3	4	4	4
125	3	4	3	4	4	4	4	3	4
126	3	4	4	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	3	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	4	3	4	4	4	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	3	4
138	3	3	4	4	4	4	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	3	3	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	4	3	4
143	3	4	4	4	4	4	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	3	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	3	3	4
148	3	4	4	4	3	4	4	4	4
149	3	4	3	4	4	3	4	4	4
150	3	3	4	4	4	3	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	3	4
152	4	4	3	4	4	3	4	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	4	4	3	3	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	3	4	4	4
159	3	3	3	4	4	3	4	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	4	4	3	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	4	3	4
166	3	4	3	4	4	3	4	4	4
167	3	3	3	4	4	3	4	4	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	4	4	4	3	3	4	4	4
170	4	4	3	4	4	3	4	3	4
171	4	4	3	4	4	3	3	3	4
172	3	4	3	4	3	3	4	4	4
173	3	3	3	4	4	3	3	3	4
174	4	4	4	4	4	3	4	4	4
175	3	3	4	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	4	3	4	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	3	4	3	4	4	3	3	3	4
179	3	4	3	4	4	3	3	4	4
180	3	3	3	4	4	3	3	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
185	3	3	3	4	3	3	4	3	4
186	3	3	3	4	3	3	4	3	4
187	3	3	3	4	4	3	3	3	4
188	3	3	3	4	4	4	4	4	4
189	3	4	3	4	4	3	4	4	4
190	3	3	3	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	4	4	3	3	3	4
194	3	4	3	4	3	4	4	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	4	4	3	3	4
197	3	3	3	4	4	3	4	4	4
198	3	4	3	4	3	4	4	4	4
199	3	3	3	4	4	3	4	3	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	4	4	3	4	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	4	4	4	3	3	4	4
204	3	3	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	3	3	4	4
206	4	4	3	4	4	3	4	4	4
207	3	4	3	4	3	3	4	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	4	3	4	4	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	4	4	4	4	3	4	4	4
212	3	3	3	4	3	4	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	4	3	3	4	4
216	4	4	4	4	3	3	4	4	4
217	3	4	3	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	4	3	4	4	4
219	4	4	3	4	4	3	4	4	4
220	3	3	4	4	3	3	3	3	4
221	3	4	4	4	4	3	4	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	2	4
223	3	4	3	4	3	3	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	3	4	4	3	3
226	4	4	3	4	4	4	4	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	4	4
228	4	4	3	4	4	3	3	4	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	4	4	4	4	4	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	4	4	4	4	3	4	4	4
233	4	4	3	4	4	3	4	3	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	3	3	4	4	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	3	4
241	3	4	4	4	4	4	4	3	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	3	4	3	3	3	4
245	4	4	4	4	4	4	3	3	4
246	3	3	3	3	4	3	3	3	4
247	3	3	4	4	4	3	4	4	4
248	3	3	4	4	3	3	4	3	4
249	4	4	4	4	3	3	4	3	4
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	4	4	3	4	3	3	4	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	4	4	3	4	3	4	3	4	4
254	3	4	3	4	4	3	4	4	4
255	4	4	4	4	3	3	3	3	4
256	3	3	3	4	3	3	3	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	3	4
258	3	3	2	4	3	3	3	2	4
259	3	3	3	4	4	3	3	3	4
260	3	3	2	4	3	3	3	3	4
261	3	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	3	4	4
264	4	4	4	4	3	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	4	4	3	4	3	4	4
267	4	3	4	4	3	4	3	3	4
268	4	4	4	4	4	3	3	3	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	4	3	4	3	4	3	3	4
272	4	4	3	4	4	4	4	3	4
273	4	3	3	4	3	3	4	4	4
274	4	4	3	4	4	4	3	3	4
275	4	3	4	3	3	3	4	3	4
276	3	4	3	4	3	4	3	3	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	3	4	3	4	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	3	3	4	4	3	4	4	4
281	4	4	4	4	4	3	4	3	4
282	4	4	4	4	4	4	4	3	4
283	3	3	4	4	4	3	4	4	4
284	3	4	3	4	3	4	4	3	4
285	3	3	3	4	4	4	4	3	4
286	4	3	4	4	4	3	3	3	4
287	3	3	3	4	4	4	3	3	4
288	4	4	4	4	4	3	4	4	4
289	3	4	4	4	3	3	4	4	4
290	3	4	3	4	4	3	4	3	4
291	4	4	3	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	4	4	4	4	4	4	3	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	4	3	3	3	3	3
297	4	4	4	4	3	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	3	3	3	4	3	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	4	4	4	3	3	4	4	4
315	4	3	4	4	4	3	4	3	4
316	4	3	3	4	3	3	3	3	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	4
320	3	3	3	4	3	3	3	2	4
321	4	4	4	4	3	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
323	3	4	3	4	4	4	3	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	3	4	4	3	4	4	3	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	4	4	3	3	3	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	2	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	3	3	4	3	3	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	3	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	4	4	4	4	4	4
341	3	3	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	4	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4
346	4	4	4	4	4	3	3	3	4
347	3	3	3	4	3	3	3	3	4
348	3	3	3	4	3	3	3	3	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	1
350	3	3	3	4	3	3	3	3	3
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4
352	4	4	4	4	4	4	3	4	4
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	3	3	3	4	3	3	3	3	4
359	4	4	3	4	4	4	4	4	4
360	3	4	3	4	3	3	3	4	4
361	4	3	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	4	3	3	3	3	4
364	3	3	3	4	3	3	3	3	4
365	4	4	4	4	3	3	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	3	4	3	3	3	3	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Hasil Indeks Tahun 2022 Periode Januari/Desember

NO	Unsur Layanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
369	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
370	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
371	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
372	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
373	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
N	1302	1340	1316	1484	1340	1304	1362	1326	1468	
NRR	3.481	3.583	3.519	3.968	3.583	3.487	3.642	3.545	3.925	
NRRT	0.38	0.39	0.39	0.44	0.39	0.38	0.40	0.39	0.43	*) 3.601
IKM										**) 90.01

Mutu Unit Pelayanan	NI	NIK
A (Sangat Baik)	3,5324 – 4,00	83,31 - 100,00
B (Baik)	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99

Keterangan

L	:	Laki - Laki
P	:	Perempuan
N	:	Nilai/Unsur
NRR	:	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRRT	:	NRR per unsur x 0.11 per unsur
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NI	:	Nilai Interval
NIK	:	Nilai Interval Konversi

NO	Unsur Layanan	NRR
U1	Persyaratan Pelayanan	3.481
U2	Prosedur Pelayanan	3.583
U3	Waktu Pelayanan	3.519
U4	Biaya/Tarif	3.968
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.583
U6	Kompetensi Pelaksana	3.487
U7	Perilaku Pelaksana	3.642
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.545
U9	Sarana dan Prasarana	3.925

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2022 SEMESTER 2

Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM/ Unsur	3,481	3,583	3,519	4,968	3,583	3,487	3,642	3,545	3,925
Mutu Kinerja	B	A	B	A	A	B	A	A	A
Prioritas Peningkatan Pelayanan									
Skor Total IKM	**90,01**								
	Kesimpulan : Mutu Pelayanan "**A**" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "**SANGAT BAIK**")								

Unsur	**Keterangan**
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya / Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval , nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut :

Tabel 9. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	Mutu	Kinerja unit Pelayanan
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	83,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Maka dapat disimpulkan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM setelah konversi = 90.01

Mutu Pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

C. ANALISIS RUANG PELAYANAN

Ruang pelayanan merupakan bagian penting dalam sebuah institusi dalam pelayanannya terhadap publik, ruang pelayanan yang baik dapat memberi kenyamanan pada pihak yang melakukan pelayanan, maka eksestensi ruang pelayanan ini sangat lah vital bagi kepuasan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Gambar 1. Meja Pelayanan

Gambar 2. Kursi Tunggu Tamu

Gambar 3. Kursi Tamu Pelayanan

Gambar 4. Meja Pelayanan

Gambar 5. Ruang Konsultasi

Gambar 6. Ruang pembinaan Disiplin

Gambar 7. Dispenser

Gambar 8. Tempat Parkir

Gambar 9. Pusat Informasi Layanan Kepegawaian

Gambar 10. Tempat Parkir

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Dilihat dari Nilai rata-rata per unsur, unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur persyaratan, dibandingkan dengan nilai unsur yang lain, dimana pada unsur persyaratan ini, responden diminta pendapatnya tentang persyaratan. Dengan nilai unsur 3.481, unsur persyaratan dalam pelayanan masuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan pengguna jasa layanan untuk persyaratan agar lebih sempel dan mudah dimengerti
2. Dari unsur kompetensi Pelaksana, dimana pada unsur kompetensi Pelaksana ini diresponden dalam pelayanan katagore baik dengan nilai unsur 3.487, Hal ini menunjukkan agar pelayanan lebih baik lagi pemberi layanan diharuskan untuk terus melakukan evaluasi kinerja dengan cara mengambil masukkan dari pengguna layanan dalam kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standardisasi yang diharapkan
3. Unsur Waktu pelayanan yang dimiliki, responden pendapatnya tentang Waktu pelayanan. Dengan nilai unsur 3.519, dimana unsur waktu pelayanan masuk dalam kategori Baik, Hal ini memperlihatkan bahwa kecepatan proses pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kabupaten Balangan menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya respon masayarakat terhadap pelayanan ini dikarenakan proses pelayanan terhambat karena kendala jaringan karena proses pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia memakai aplikasi yang mengharuskan menggunakan jaringan internet.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa alternatif pemecahan masalah guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, diantaranya :

1. Menganalisa kembali alur prosedur penerbitan masing-masing Dokumen Kepegawaian dalam rangka peningkatan efektifitas, efisiensi waktu dan persyaratan yang murah dan mudah namun tetap mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta meningkatkan koordinasi yang baik antar masing-masing unit pelayanan. Selain itu, perlunya diberikan informasi yang jelas baik melalui lisan ataupun media informasi lainnya tentang persyaratan dokumen yang akan diperlukan dalam proses penerbitan masing-masing Dokumen Kepegawaian untuk menghindari penilaian negatif pada petugas.
2. Peningkatan sumber daya manusia melalui seminar, pelatihan dan diklat teknis lainnya tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dan Kompetensi petugas dengan tepat dan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan:
3. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama target waktu pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan. Dalam upaya peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat, direkomendasikan juga, bahwa dalam unsur waktu penyelesaian perlu untuk diperbaiki seperti pada kecepatan petugas dan perlu juga ditingkatkan koneksi internet pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan sehingga proses pelayanan waktu lebih cepat, efektif serta efisien.

BAB IV
KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui :

1. Berikut peringkat unsur pelayanan berdasarkan nilai rata-rata kualitas pelayanan, mulai dari yang paling tinggi ke paling rendah:

Tabel A.1. Kualitas Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,481	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,583	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,519	Baik
U4	Biaya / Tarif	3,968	Sangat Baik
U5	Pruduk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,583	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3,487	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,642	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,545	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,925	Sangat Baik

2. Unsur pelayanan dengan nilai Sangat Baik adalah sebagai berikut :
   a. U4 Biaya / Tarif
   b. U9 Sarana dan Prasarana
   c. U7 Perilaku Pelaksana
   d. U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
   e. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   f. U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur pelayanan dengan nilai Baik adalah sebagai berikut :

a. U3 Waktu Penyelesaian
b. U6 Kompetensi Pelaksana
c. U1 Persyaratan

Unsur pelayanan tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **90,01** berada pada interval **83,31 – 100,00** dengan Mutu Pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Sangat Baik.**
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan SANGAT BAIK.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 meningkat dari tahun 2021. Responden meningkat dari 141 pada 2021 menjadi 374 pada tahun 2022. Nilai per unsur pelayanan dari U1 s/d U9 juga meningkat sehingga nilai IKM setelah konvensi juga meningkat dari 88.31 pada tahun 2021 menjadi 90.01 pada tahun 2022.

B. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayananan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap petugas pelayanan yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
4. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

LAMPIRAN 1. CONTOH KUISIONER

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Tanggal Survei : Waktu Survei : ☐ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin	: 1. L	2. P		Usia : . . . . . Tahun	
Pendidikan	: 1. SD	2. SMP	3. SMA	4. S1	5. S2
Pekerjaan	: 1. PNS	2. TNI	3. POLRI	4. SWASTA	5. WIRAUSAHA
	6. PELAJAR/MAHASISWA			7. LAINNYA	.....(sebutkan)
Jenis Layanan Yang Diterima	1. KK		2. KTP		3. Surat Pindah
	4. Akta Kelahiran		5. Akta Kematian		6. Akta Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari pilihan jawaban yang menurut Saudara paling tepat)

1. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
   a. Tidak sesuai
   b. Kurang sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan
   a. Tidak mudah
   b. Kurang mudah
   c. Mudah
   d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
   a. Tidak cepat
   b. Kurang cepat
   c. Cepat
   d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
   a. Sangat mahal
   b. Cukup mahal
   c. Mahal
   d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
   a. Tidak sesuai
   b. Kurang sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat sesuai
6. Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
   a. Tidak kompeten
   b. Kurang kompeten
   c. Kompeten
   d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
   a. Tidak sopan dan ramah
   b. Kurang sopan dan ramah
   c. Sopan dan ramah
   d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet)
   a. Buruk
   b. Cukup
   c. Baik
   d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
   a. Tidak ada
   b. Ada tetapi tidak berfungsi
   c. Berfungsi kurang maksimal
   d. Dikelola dengan baik