



Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan

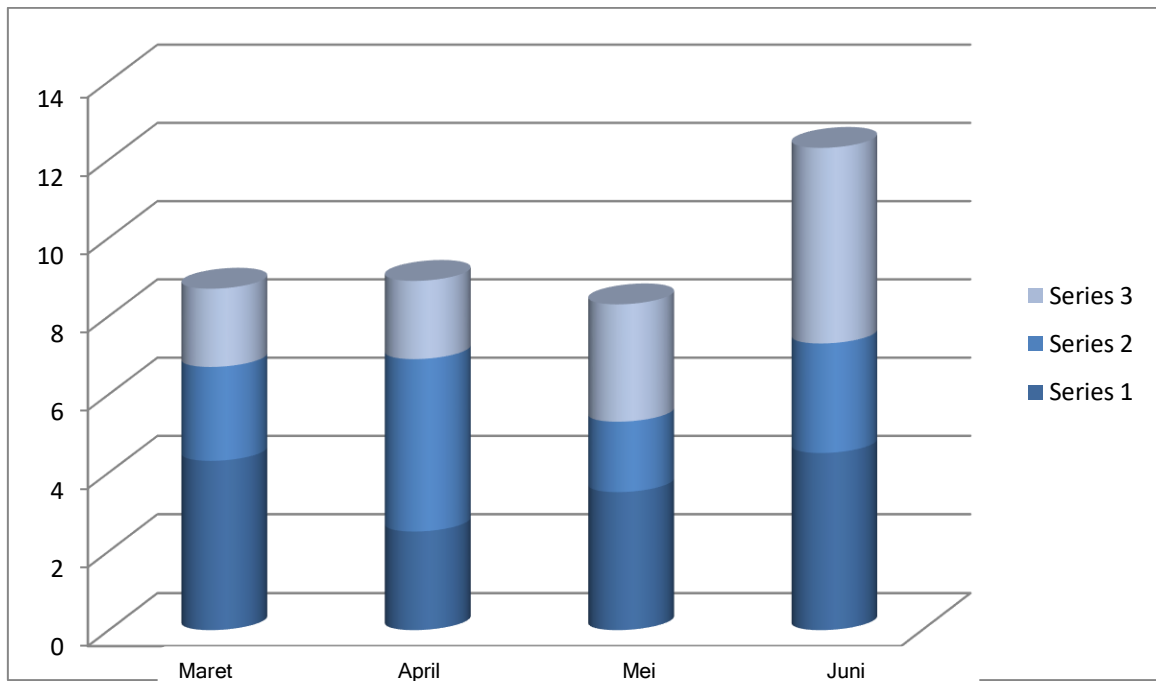
**Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia**



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 1 BULAN : MARET – JUNI 2025

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN**

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Periode Bulan Maret - Juni 2025



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN**

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) Periode Bulan Maret hingga Juni Tahun 2025 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan.

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 Banggai Kepulauan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei IKM Periode Bulan Maret hingga April Tahun 2025 sebagai acuan dan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan lebih khususnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan berupa perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan dan pengolahan data, hingga selesainya penyusunan laporan ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan pahala kepada kita semua dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat serta pemerintah Kabupaten Banggai kepulauan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.

Salakan, 28 Juli 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya
Manusia



MARJAM MAHMUD IBAAD, SH
Pembina Tkt I, IV/b

NIP.196708282000122001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.	iii
DAFTAR GAMBAR..	iv
DAFTAR LAMPIRAN..	iv

BABI PENDAHULUAN

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

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR-UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT. ...	5
B. PERIODE SURVEY.....	6
C. METODOLOGI PENYUSUNAN.....	7

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	12
B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN.....	18
C. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN.....	21
D. ANALISIS RUANG PELAYANAN.....	23

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALIS AMASALAH.....	25
B. RENCANA TINDAK LANJUT.....	26

BAB V KESIMPULAN

A. KESIMPULAN.....	27
B. REKOMENDASI.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..	10
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..	12
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama...	17
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan.....	21
Tabel 8	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	22
Tabel 9	Kualitas Unsur Pelayanan.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..	13
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	14
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama..	17
Gambar 5	Pendapat Responden Terhadap Layanan Kepegawaian.	18
Gambar 6	Nilai Rata-RataTiap Unsur Pelayanan.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Contoh Kuisisioner.....
Lampiran 2	Hasil Olah Data SKM.....

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 Survey Kepuasan Masyarakat. Mengacu pada peraturan tersebut, Survey 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 survey 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 Banggai Kepulauan periode maret hingga Juni Tahun 2025, dikategorikan **Baik** dengan nilai **78.66**, semoga periode selanjutnya tahun 2025 ini diharapkan dapat mengalami peningkatan.

B. DASAR HUKUM

Dasar Hukum dari penyusunan SKM adalah sebagai berikut :

- Undang - Undang Republik Indonesia 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 20 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Bupati Banggai Kepulauan Nomor 34 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Pedoman pengelolaan pelayanan Informasi dan Dokumentasi.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengukur serta mendapatkan gambaran /pendapat masyarakat terhadap kualitas Layanan Kepegawaian yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan pada Tahun 2025 .

Secara umum kegiatan ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit-unit Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan, Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan, 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 Layanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan 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 Banggai kepulauan.
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 Banggai Kepulauan.

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 berdaya saing.

F. PENGERTIAN UMUM

1. **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** 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 Survey 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 lainnya yang tercantum pada 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.
10. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. **Unsur Survey Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
13. **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.
14. **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 Banggai Kepulauan.

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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsur Survey 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 SURVEY

Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan dilaksanakan sebanyak 2 kali dalam setahun. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan per semester. Semester 1 dari bulan Januari - Juni 2025, dan semester 2 dari bulan Juli-Desember 2025.

C. METODOLOGI PENYUSUNAN

Metodologi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem survey kuisioner melalui Link Google Form sebagai berikut : <https://forms.gle/shPvVF4dwf412UBF8>. 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan, sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud.

2. **Penyiapan bahan.**

a) Kuisisioner

Dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir.

b) Bagian Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survey.

Bagian II Identitas 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 kuisisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan 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 30 responden. Lokasi pengumpulan data di wilayah unit kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan, yaitu dimasing-masing unit pelayanan seperti pelayanan Tugas Belajar, SKP online, Santunan Korpri, Penjatuhan Hukuman Disiplin, 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 :

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

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

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

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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	Kinerjaunit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00-64,99	D	TidakBaik
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	SangatBaik

a) Perangkat Pengolahan

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

b) 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 Banggai Kepulauan 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 Banggai Kepulauan secara keseluruhan sebanyak 44 (Empat Puluh Empat) responden. Responden merupakan masyarakat, PNS yang hendak melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan, yang melaksanakan untuk pelayanan kepegawaian kemudian diberikan Barkot Aplikasi kuisioner survei untuk diisi.

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 44 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan. Karakteristik responden pada Survei IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan 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

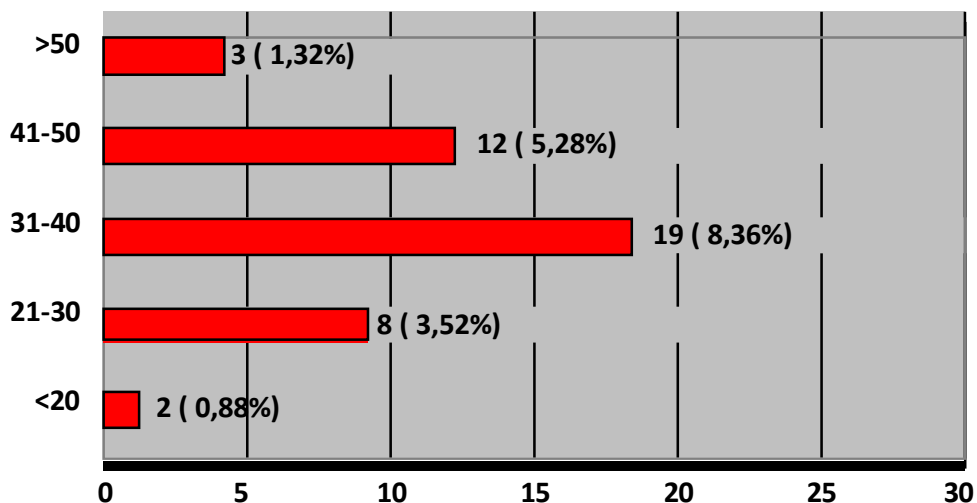
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 44 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Orang	Jumlah responden Semester 1 (%)
1	0 - 20 tahun	2	0,88
2	21 - 30 tahun	8	3,52
3	31- 40 tahun	19	8,36
4	41 - 50 tahun	12	5,28
5	50+ tahun	3	1,32
	TOTAL	44	100,00

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan yang datang ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan paling dominan berada pada kelompok umur 31-40 tahun (8.36%), disusul pada kategori umur 41-50 tahun (5.28%), kemudian kelompok umur 21-30 tahun (3.52%), kelompok umur 50+ tahun (1.32%), dan menempati proporsi yang paling sedikit berada pada kelompok umur 20 tahun kebawah yaitu (0,88%). 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

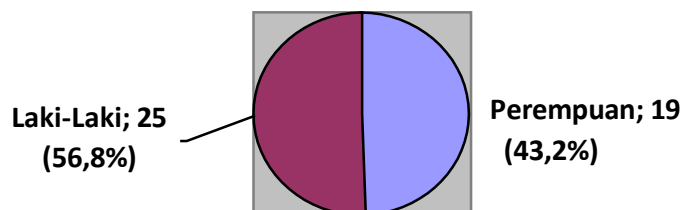
Kajian variabel responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan gambaran tingkat keaktifan pengurusan Dokumen Kepegawaian antara responden yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok mana yang lebih dominan, dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Dari total 44 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Orang	Jumlah responden Semester 1 (%)
1	Laki-laki	25	56.8
2	Perempuan	19	43.2
	TOTAL	367	100

Dari tabel 2, responden yang dominan sebagai pengguna layanan jasa pengurusan Dokumen Kepegawaian adalah berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah sebanyak 25 responden (56.8%) dari 44 responden, sisanya berjenis kelamin Perempuan sebanyak 19 responden (43.2%). Hal ini menunjukkan bahwa Laki-laki 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

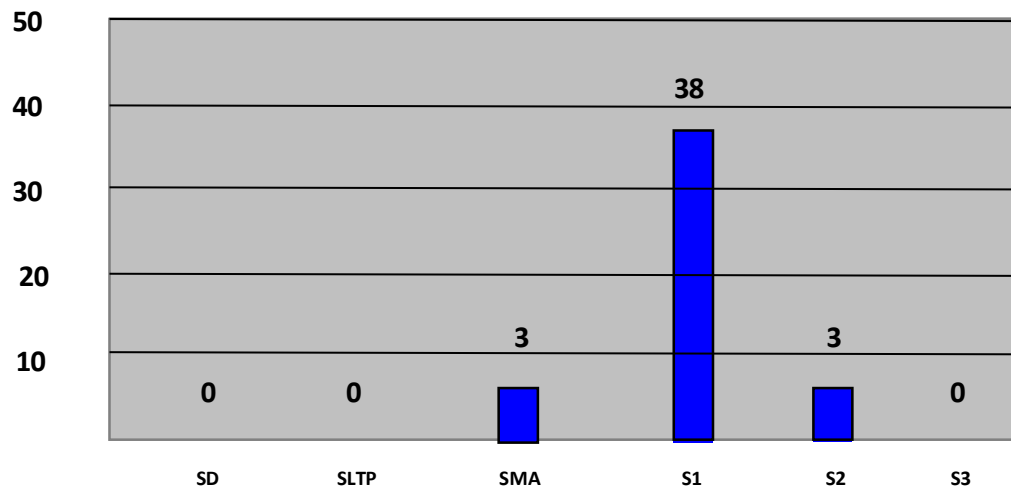
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan Kepegawaian, serta ekspektasi dan persepsi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

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden(%)
1	SD	0	0,0%
2	SMP	0	0.0%
3	SMA	3	6.8 %
8	S1	38	86,4%
9	S2	3	6,8%
10	S3	0	0,0%
	TOTAL	44	100%

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa pada responden dengan pendidikan S1 mendominasi (38), diikuti dengan kelompok pendidikan S2 (3), SMA (3), dan urutan terakhir kelompok responden SD, SMP, 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.

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.



Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

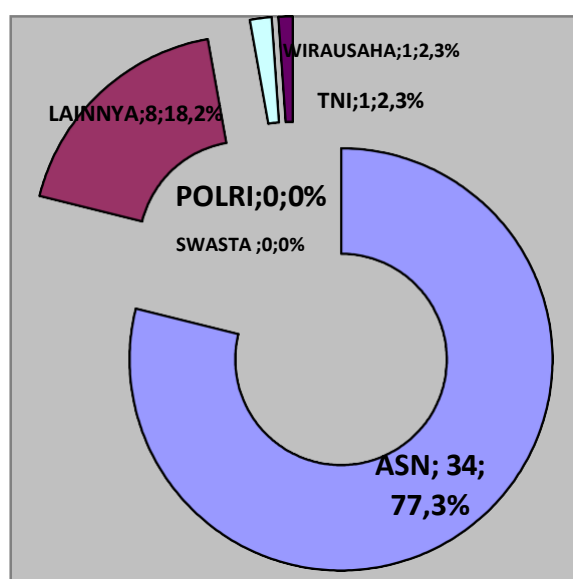
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat untuk memahami karakteristik pekerjaan yang dibidangi antara lain, ASN, TNI, POLRI, Wiraswasta, dan Lainnya yang memiliki keterkaitan langsung terhadap penyelenggaraan layanan publik pada Instansi Pemerintah, dalam hal ini mengukur kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan Utama	Orang	Jumlah responden Semester 1 (%)
1	ASN	34	77,3
2	TNI	1	2,3
4	SWASTA	0	0
5	POLRI	0	0
5	WIRSAUSAHA	1	2,3
6	LAINNYA	8	18,2
	TOTAL	44	100,00

Kelompok responden dengan pekerjaan ASN mendominasi pengguna jasa layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan yaitu Sebanyak 34 responden (77,3%) ASN dari 44 responden, selanjutnya berturut-turut kelompok pekerjaan Lainnya 8 responden (18,2%) lainnya, Wirausaha 1 responden (2,3%), TNI 1 responden (2,3%), dan terakhir 0 responden (0%) POLRI dan Swasta. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

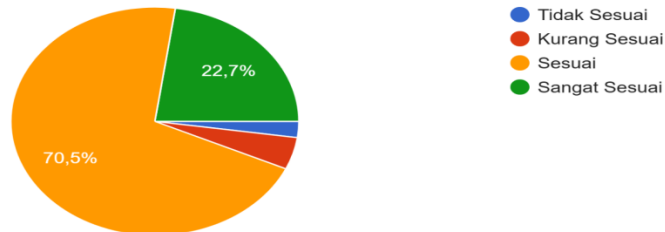


B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KEPEGAWAIAN

Gambar 5. Pendapat Responden Terhadap Layanan Kepegawaian

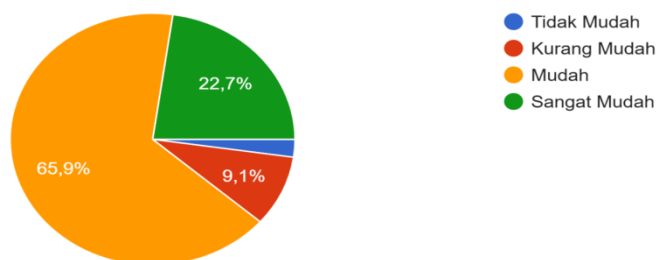
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis pelayanannya.?

44 jawaban



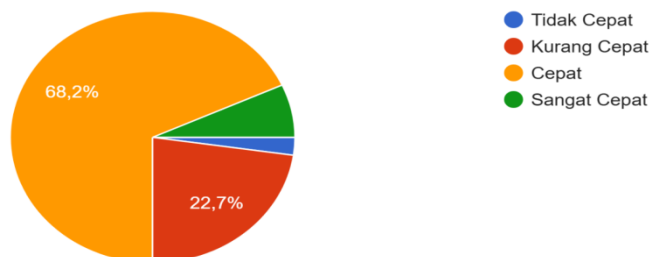
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan kepegawaian.?

44 jawaban



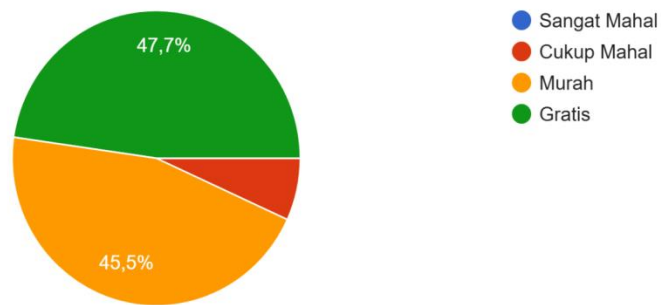
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepegawaian.?

44 jawaban



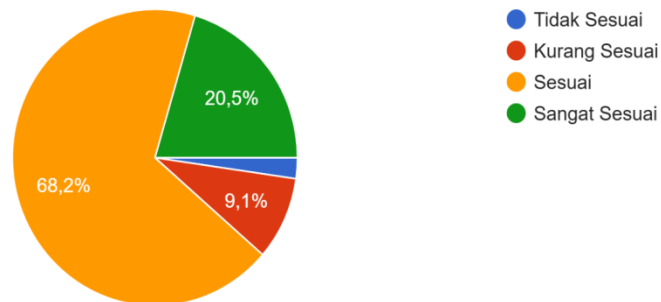
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kepegawaian.?

44 jawaban



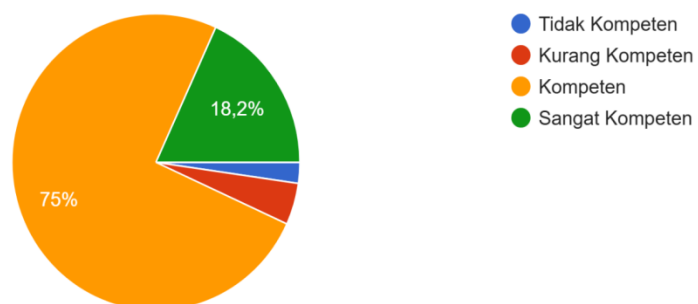
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Kepegawaian antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.?

44 jawaban



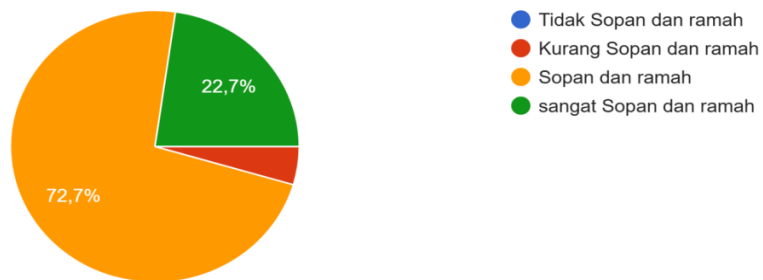
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan kepegawaian.?

44 jawaban



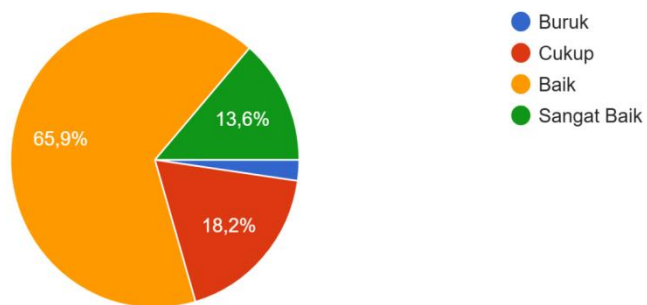
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan kepegawaian terkait kesopanan dan keramahan.?

44 jawaban



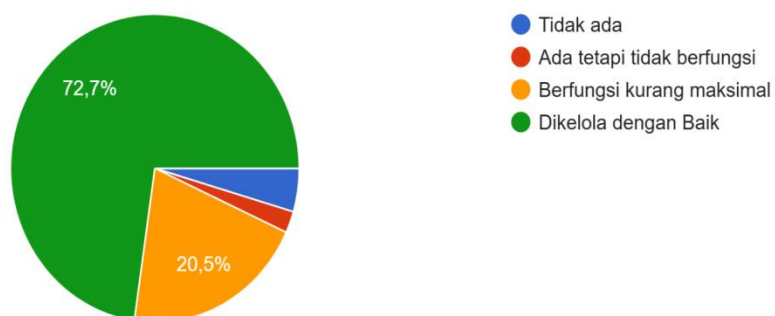
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan kepegawaian.?

44 jawaban



9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan kepegawaian.?

44 jawaban



C. NILAI RATA – RATA UNSUR PELAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan diperoleh dari survey terhadap 44 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Badan Kepegawaian dan Sumber Daya manusia Kabupaten Banggai Kepulauan. Survey dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2025. 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 kuisisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisisioner, 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	3.136
U2	Prosedur Pelayanan	3.091
U3	Waktu Pelayanan	2.795
U4	Biaya/Tarif	3.386
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.068
U6	Kompetensi Pelaksana	3.091
U7	Perilaku Pelaksana	3.136
U8	Sarana dan Prasarana	2.977
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.636

K

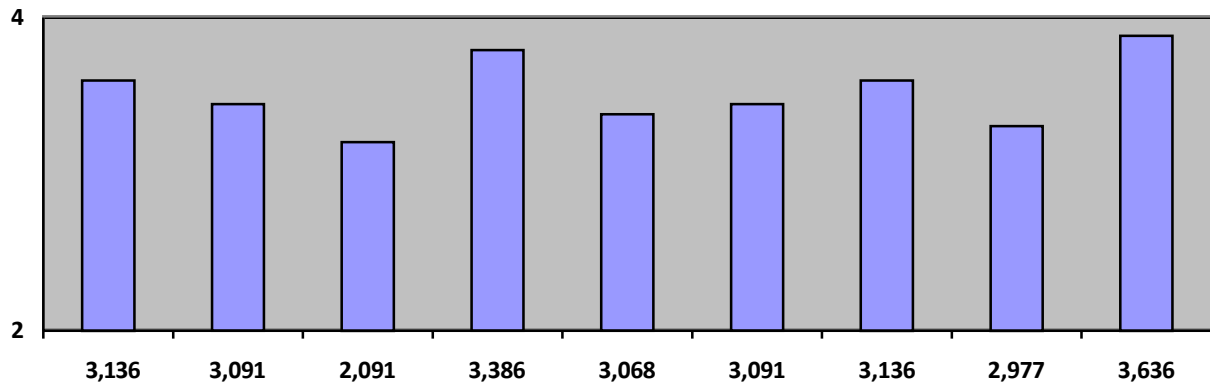
Keterangan :

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 U3 atau Unsur Waktu Pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa Unsur Waktu Pelayanan yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan dipersepsikan responden menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U9 atau Penanganan Pengaduan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. 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 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 8. 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 – 2,596	25,00 - 64,99	D	TidakBaik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	KurangBaik
3	3,064 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	83,31 -100,00	A	SangatBaik

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

Nilai IKM setelah konversi = **78,66**

Mutu Pelayanan = **B**

Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

D. ANALISIS RUANG PELAYANAN

Ruang pelayanan merupakan bagian penting dalam sebuah institusi dalam pelayanannya terhadap layanan publik, Ruang pelayanan mencakup beberapa Aspek , mulai dari ketersediaan dan kondisi sarana prasarana, kemudahan akses, kecepatan dan ketepatan pelayanan, hingga kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. oleh karena itu ruang pelayanan yang baik dapat memberi kenyamanan pada pihak pengguna layanan, maka eksestensi ruang pelayanan ini sangatlah vital bagi kepuasan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

1. *Faktor-Faktor yang dipertimbangkan dalam Analisis Ruang Pelayanan Publik*

➤ Sarana dan Prasarana

- Ketersediaan dan kondisi fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, tempat parker, dan jalur aksesibilitas (termasuk untuk disabilitas).
- Kenyamanan ruang tunggu (trsedia kursi, meja, ventilasi, dll).
- Kelengkapan fasilitas pendukung seperti informasi arah, ruang laktasi, dan fasilitas kesehatan.

➤ Proses Pelayanan

- Kemudahan akses informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan
- Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.
- Kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, termasuk keramahan, kesabaran, dan pemahaman petugas.
- Transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan
- Keamanan dalam proses pelayanan (bebas dari pemalsuan dokumen, penipuan, dll).

➤ **Sumber Daya Manusia**

- Profesionalisme dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.
- Ketersediaan dan kualitas pelatihan bagi petugas.
- Motivasi dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan terbaik.

➤ **Sistem Informasi**

- Penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan (online, aplikasi, dll).
- Kemudahan akses dan pemahaman sistem informasi bagi pengguna layanan.

➤ **Pengaduan dan Evaluasi**

- Ketersediaan saluran pengaduan yang mudah diakses dan efektif.
- Proses tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.
- Evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan.

2. Tujuan Analisis Ruang Pelayanan Publik

➤ **Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Mengidentifikasi kelemahan dan area yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

➤ **Memenuhi Kebutuhan Masyarakat**

Memastikan fasilitas dan proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

➤ **Meningkatkan Citra Organisasi**

Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan citra positif organisasi dimata masyarakat.

➤ **Mendukung Efisiensi dan Efektifitas**

Analisis dapat membantu mengidentifikasi cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses pelayanan.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survey 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 :

3. Dilihat dari Nilai rata-rata per unsur, tiga unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan unsur waktu penyelesaian.
4. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur layanan pengaduan dengan nilai unsur 3,636.
5. Dari tiga unsur dengan nilai terendah tersebut dapat dianalisis masalah yang menjadi penyebabnya, yaitu :
 - (U5) Produk hasil layanan yang diterima responden mungkin belum sesuai dengan yang diharapkan responden atau belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - (U8) Masih kurangnya sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan tamu, seperti tidak adanya air minum untuk tamu.
 - (U3) waktu yang diterima dalam melakukan penyelesaian terhadap pelayanan mungkin masih memerlukan waktu yang lama karena keterbatasan SDM dan keahlian petugas yang menerima layanan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa rencana tindak lanjut guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Pelayanan	- Kepala Badan memberikan arahan kepada pejabat yang Bertanggung jawab agar bisa belajar secara Autodidak terkait produk spesifikasi pelayanan masing-masing.			√		- Bidang Mutasi - Bidang PSDM - Bidang Pengadaan dan Pensiun - Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	- Menambah fasilitas-fasilitas yang Bias menunjang kinerja pegawai dalam Melakukan pelayanan. - Menata ulang sarana dan prasarana Yang ada agar lebih bisa dimanfaatkan.			√		- Sekretariat
3	Waktu Penyelesaian	- Melakukan Monitoring Evaluasi SOP dalam setiap Produk pelayanan.			√		- Bidang PSDM - Bidang Pengadaan dan Pensiun - Bidang Mutasi - Sekretariat

BAB V KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui :

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

Tabel 9. Kualitas Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,636	Sangat Baik
U4	Biaya/tariff	3,386	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,136	Baik
U1	Persyaratan Pelayanan	3,136	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,091	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,091	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,068	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,977	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,795	Kurang Baik

3. Unsur pelayanan dengan nilai Sangat Baik adalah sebagai berikut:
 - a. U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - b. U4 Biaya/Tarif
 - c. U1 Persyaratan
 - d. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - e. U8 Sarana dan Prasarana
 - f. U2 Prosedur Pelayanan
 - g. U7 Perilaku Pelaksana
 - h. U6 Kompetensi Pelaksana
4. Unsur pelayanan dengan nilai Baik adalah sebagai berikut:
 - a. U3 Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **78,66** berada pada interval **76,61 - 88,30** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Baik**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks **3,146**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan **BAIK**.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester 1 tahun 2025 walaupun ini pertama kali bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banggai Kepulauan, tetapi terbilang cukup baik. Sebab dilihat dari partisipasi responden mencapai 44 responden dengan target standar minimal 30 responden, walaupun masih ada beberapa layanan yang masih perlu untuk di evaluasi dan ditingkatkan. dengan nilai per unsur pelayanan dari U8 dan U3 yang mendapatkan respon kurang baik, tetapi nilai IKM keseluruhan setelah dikonversi masih dalam posisi aman yaitu **78,66** pada semester 1 tahun 2025 dengan nilai interval **76,61 - 88,30** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Baik**. Semoga dengan adanya hasil survey ini dapat menjadi perhatian sehingga dapat meningkatkan kerja keras dan kerja cerdas kita bersama dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal kedepannya.

B. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas secara konsisten pelayanan yang sudah baik dan yang kurang baik diadakan evaluasi dengan melakukan upaya dalam bentuk inovasi konkrit terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
2. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Dibutuhkan komitmen konkrit antar stakeholder dalam penggunaan layanan berbasis digital guna kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.
4. Perlu memberikan penghargaan terhadap petugas pelayanan yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

LAMPIRAN 1. CONTOH KUESIONER

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) URUSAN LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN TAHUN 2025

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik pada Pemerintah Kab. Banggai Kepulauan, Maka kami bermaksud melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dalam hal ini kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi beberapa pertanyaan pada Kuesioner ini. Atas kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Email responden (anniskurniawati@gmail.com) dicatat saat formulir ini dikirimkan.

WAKTU DAN TANGGAL SURVEI

Menerangkan secara detail waktu pengisian kuesioner.

Tanggal Survei *

HH BB TTTT

14 / 04 / 2025

Jam Survei *

Waktu

16 . 39

PROFIL RESPONDEN

Menerangkan secara spesifik responden saat kuesioner ini dilakukan.

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☒ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☒ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☒ ASN
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRA USAHA
- ☐ LAINNYA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KEPEGAWAIAN

Pilih salah satu jawaban sesuai pertanyaan berdasarkan pendapat saudara.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis * pelayanannya.?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan kepegawaian.?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepegawaian.? *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kepegawaian.? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☒ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Kepegawaian antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan kepegawaian.? *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan kepegawaian terkait kesopanan dan keramahan.? *

- ☐ Tidak Sopan dan ramah
- ☐ Kurang Sopan dan ramah
- ☒ Sopan dan ramah
- ☐ sangat Sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan kepegawaian.? *

- ☐ Buruk
- ☒ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan kepegawaian.? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☒ Dikelola dengan Baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir