



**bkpsdm**

---

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

Semester I Tahun 2023

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan.

Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

Sumenep, 03 Juli 2023

Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sumenep



**ABDUL MAJID, S.Sos., M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19661108 198809 1 001

---

**DAFTAR ISI**

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan .....	3
D. Metode Penelitian Periode Survei.....	3
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
BAB II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	5
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
B. Kuesioner Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
C. Metode Pengolahan Data .....	6
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	7
BAB III ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
A. Waktu dan Lokasi .....	9
B. Pelaksanaan Survei (SKM).....	9
C. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	9
BAB IV PENUTUP.....	17
Kesimpulan.....	17
Rekomendasi .....	17

---

**DAFTAR TABEL**

Tabel.	Judul Tabel	Hal
1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
2	Unsur dan Nilai Pelayanan (semester I Januari s/d Juni Tahun 2023)	8
3	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur	9
4	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
5	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	11
6	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
7	Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan	16

---

**DAFTAR GAMBAR**

No.	Judul Gambar	Hal
1.1	Grafik Responden Berdasarkan Usia	10
1.2	Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
1.3	Grafik jumlah Responden berdasarkan pendidikan	12
1.4	Grafik jumlah Responden berdasarkan pekerjaan	13
3.1	Grafik Nilai unsur pelayanan	15

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan..

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, sangat dibutuhkan kritik, saran, pendapat, serta aduan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik yang dilaksanakan. Kritik, saran, pendapat, serta aduan dari masyarakat inilah yang menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kinerja penyelenggaraan publik pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diikuti Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan MENPANRB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Bupati dalam bidang kepegawaian wajib ikut serta mewujudkan visi kabupaten Sumenep melalui misi yang ke-3 (tiga), yaitu: **“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat”** dengan tujuan: **“Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Akuntabel, Tanggap Dan Inovatif”** dengan menggunakan indikator kinerja utama berupa *Indeks Reformasi Birokrasi (RB)*.

Sasaran dari misi ke-3 ini adalah meningkatnya layanan publik yang inovatif berbasis E-government melalui pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara pemerintah daerah sehingga mampu mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan transparan. Ada pun indikator kinerja daerah yang digunakan untuk mendukung proses mewujudkan misi ke-3 ini antara lain : Indeks SPBE, Nilai IKM, Indeks Profesional Aparatur, Nilai SAKIP, Opini Atas Audit BPK, dan Tingkat Maturitas SPIP.

## B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi landasan dan acuan dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### C. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
2. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
3. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/unit terkait di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
4. Sumber informasi bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang layanan yang efektif dan efisien.

### D. Metode Penelitian Periode Survei

Metode penelitian dalam survei kepuasan masyarakat survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan *trend* layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan***

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

dimana

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambada (factor pengali) dengan

dk = 1 taraf kesalahan bisa 1%, 5% 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

#### E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep tahun 2023 di laksanakan secara swakelola yang dengan membentuk Tim Survei beranggotakan yang terdiri dari :

1. *Penanggung Jawab/Pengarah* dalam kegiatan survey ini, adalah dengan jabatan Sekretaris dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).
2. *Ketua* dalam kegiatan survey ini yaitu jabatan Kasubbag Umum, Kearsipan dan Kepegawaian dengan tugas mengelola kegiatan secara terknis dan menyeluruh.
3. *Anggota* merupakan unsur dari seluruh staf yang ada di Subbag Umum, Kearsipan dan Kepegawaian sebanyak 2 orang dengan tugas untuk menyampaikan dan mengumpulkan kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2023 (semester I).

#### F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2023 merupakan satu rencana yang berisikan waktu dan urutan dalam melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, untuk jadwal survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Minggu pertama bulan Mei menyebar kuesioner secara online (google form) melalui Grup Whats App seluruh OPD sehingga responden lebih merata dan efektif.
2. Minggu kedua bulan Mei mengumpulkan hasil kuesioner yang telah disebar secara online
3. Minggu keempat bulan Mei mengolah data hasil kuesioner
4. Minggu Pertama bulan Juni menyusun laporan
5. Minggu Kedua bulan Juni Evaluasi hasil laporan

## BAB II

### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**, Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### B. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), kuesioner disusun berdasarkan ketentuan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan bagian kuesioner sebagai berikut :

Bagian penyusunan kuesioner survey kepuasan masyarakat (SKM) secara umum, terbagi dalam 3 (tiga) bagian sebagai berikut :

1. Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi

(penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom nama OPD/Instansi responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur erisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalamkuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihanjawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. baik, diberi nilai 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. 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.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **c. Metode Pengolahan Data**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	=	Total dari Nilai Persepsi per unsur	x	Nilai Penimbang
		Total Unsur yang Terisi		

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel. 1  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval  
 Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit  
 Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	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

#### D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada setiap pelayanan OPD di susun dengan materi utama. 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**

Tabel .2  
Unsur dan Nilai Pelayanan  
(Semester I Januari s/d Juni Tahun 2023)  
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sumenep

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,858
2.	Prosedur Pelayanan	3,854
3.	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,648
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,870
5.	Produk Pelayanan	3,911
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,849
7.	Perilaku Pelaksana	3,903
8.	Sarana dan Prasarana	3,841
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,834

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,858 \times 0,11) + (3,854 \times 0,11) + (3,648 \times 0,11) + (3,870 \times 0,11) + (3,911 \times 0,11) + (3,849 \times 0,11) + (3,903 \times 0,11) + (3,841 \times 0,11) + (3,834 \times 0,11) = 3,802$  berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,802 \times 25 = 95,061$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep :

**Sangat Baik**

### BAB III

#### ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Waktu dan Lokasi

Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan mulai tanggal 1 Januari s/d 31 Juni 2023 atau Semester I (satu) dengan lokasi di unit pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.

##### B. Pelaksanaan Survei (SKM)

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner secara online. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey adalah masyarakat khususnya ASN yang menerima pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survey, maka dilakukan sampel dengan cara menggunakan *random sampling* (acak) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden untuk Semester I ini sebanyak 124 responden.

##### C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disebarkan ke Seluruh ASN Kabupaten Sumenep terhadap layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada semester I (satu) Januari s/d Juni tahun 2023 dapat diuraikan hasilnya sebagai berikut :

###### 1. Analisis Responden

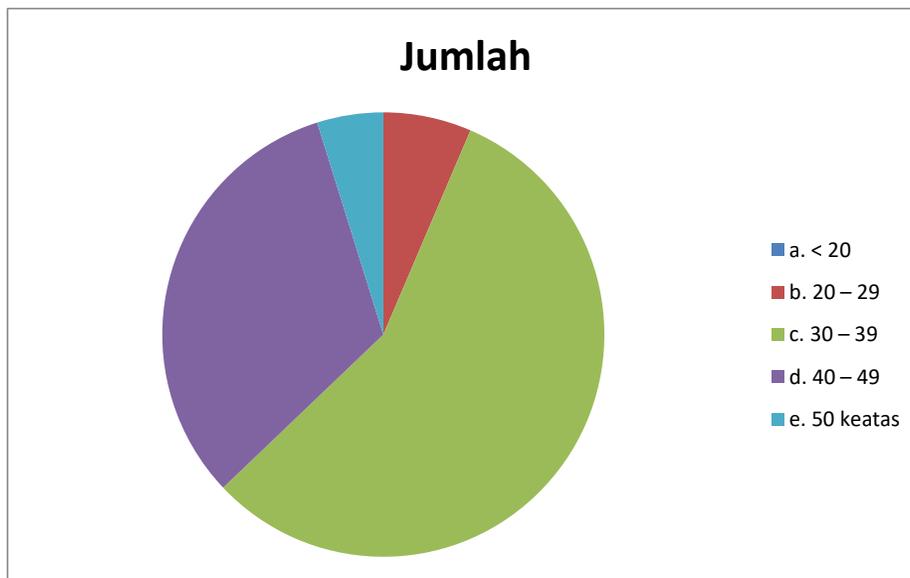
Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, dari data responden yang telah disampaikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel .3 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun)

No	Umur (Tahun)	Jumlah
a.	< 20	0
b.	20 – 29	8
c.	30 – 39	70
d.	40 – 49	40
e.	50 keatas	6
	<b>Total</b>	<b>124</b>

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 30 s/d 39 tahun yaitu 70 orang, Untuk responden 20-29 tahun sebanyak 8 orang, untuk usia 40-49 tahun sebanyak 40 orang , dan untuk usia diatas 50 tahun sebanyak 6 orang a terlihat pada Gambar 1.1

Gambar 1.1 Grafik Responden berdasarkan usia

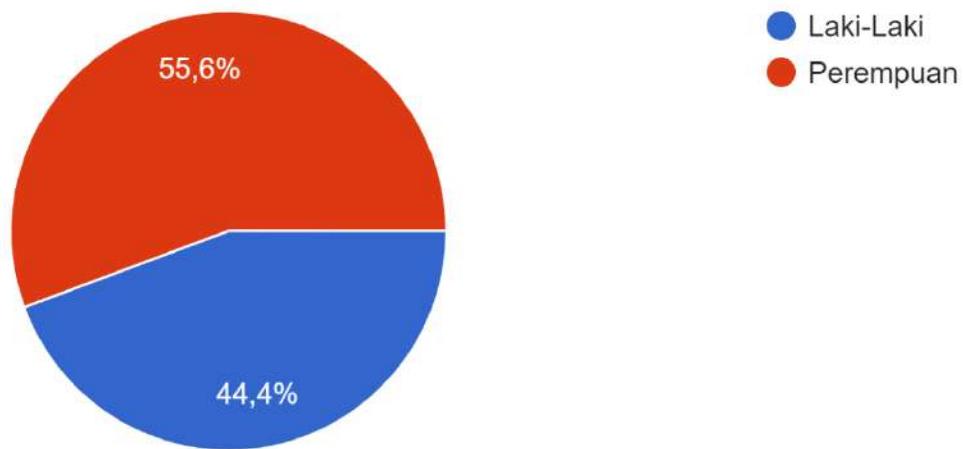


Dalam penyampaian kuesioner terhadap layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan di dominasi oleh laki-laki sebanyak 127 orang responden dari total sebanyak 124 orang dan untuk responden laki-laki yang sebanyak 84 orang responden sebagaimana dapat di lihat pada tabel 5 berikut ini.

Tabel .4  
Rekapitulasi Data Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Data	Jumlah
a.	Laki - laki	55
b.	Perempuan	69
	<b>Total</b>	<b>124</b>

Dari tampilan gambar 3.2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin bahwa 44,35% jenis kelamin responden laki – laki mendominasi dalam pengisian kuesioner dan dan untuk perempuan sebanyak 55,65% sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah



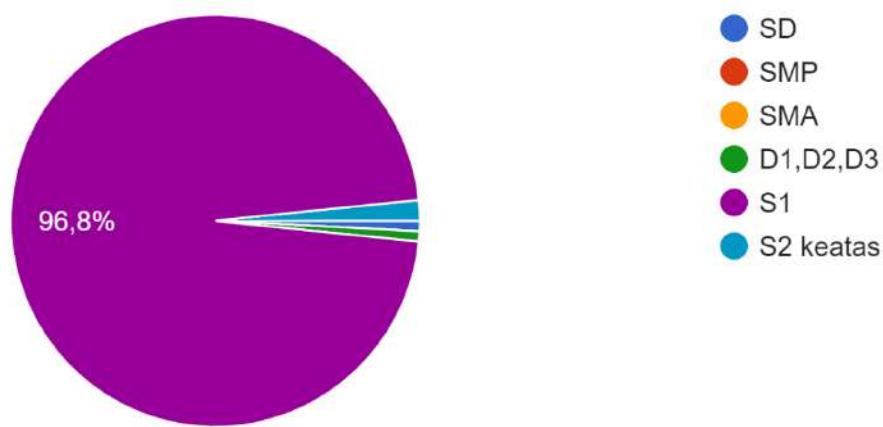
Gambar 1.2  
 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengisian kuesioner terhadap unit layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan pendidikan S-1 yang mendominasi dan untuk pendidikan SD, SMP, dan SMA tidak terdapat responden yang mengisi kuesioner sebagaimana tergambar pada tabel 6

Tabel .5  
 Rekapitulasi Data Responden  
 Berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Data	Jumlah
a.	SD	1
b.	SMP	0
c.	SMA	0
d.	D1,D2,D3	1
f.	S-1	120
g	S-2 ke atas	2
	<b>Total</b>	<b>124</b>

Dalam melihat perkembangan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dari grafik menunjukkan bahwa responden pendidikan S-1 dengan jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 120 orang responden atau 96,7% ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi dalam pengisian kuesioner sedangkan untuk D1,D2,D3 sebanyak 0,8 %, untuk SD sebanyak 0,8 % serta responden dengan data responden pendidikan S2 keatas sebanyak 1,6%, untuk melihat perkembangan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



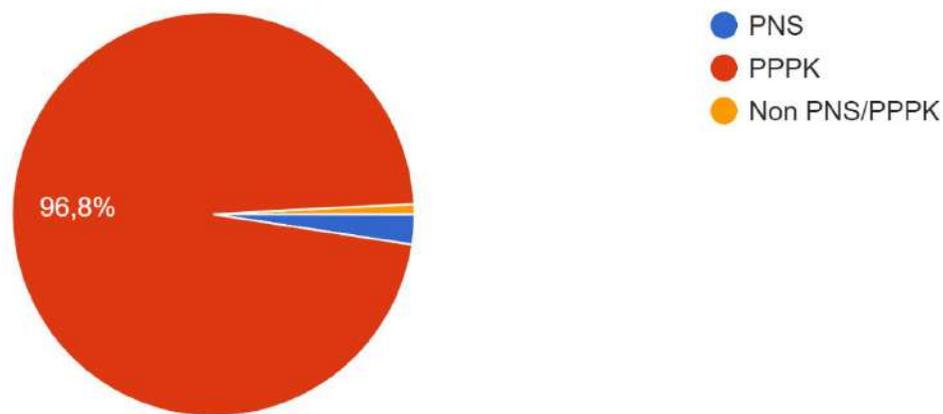
Gambar 1.3  
Grafik jumlah Responden berdasarkan pendidikan

Responden yang pernah mendapatkan layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep berdasarkan pekerjaan yang di dominasi oleh PPPK. Data tersebut dapat dilihat dari tabel 7 di bawah ini.

Tabel 6  
Rekapitulasi Data Responden  
Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Data	Jumlah
a.	PNS	3
b.	PPPK	120
c.	Non PNS/PPPK	1
	<b>Total</b>	<b>124</b>

Berdasarkan gambar 1.4 di bawah ini, jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang pernah mendapatkan layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan jumlah total sebanyak 124 responden, dengan jumlah reponden yang paling terbanyak adalah PPPK sebanyak 120 orang atau sebesar 96,7%, responden PNS sebanyak 3 orang atau sebesar 2,4% dan resposden Non PNS/PPPK sebanyak 1 orang atau sebesar 0,8%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.4 Grafik jumlah Responden berdasarkan pekerjaan

## 2. Waktu Penyampaian Kuesioner Responden

Waktu penyampaian data kuesioner kepada responden atau masyarakat dilakukan pada bulan Mei dan Juni tahun 2023 dengan jumlah total responden sebanyak 124 orang responden. Penyampaian kuesioner dilaksanakan pada minggu ke-4 selama hari kerja dengan menggunakan *Google Form* yang disebar melalui media *WhatsApp*.

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat perkembangan waktu penyampaian data kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2023, pada bulan Juni 2023 jumlah kuesioner sudah banyak responden yang langsung mengisi kuesioner dan melebihi jumlah kuota responden minimal yaitu 100 responden. Hal ini disebabkan karena media *WhatsApp* sangat efektif karena hampir semua responden menggunakan media tersebut dalam berkomunikasi.

## 3. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam menyusun analisis survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2023 dapat diuraikan sebagai berikut :

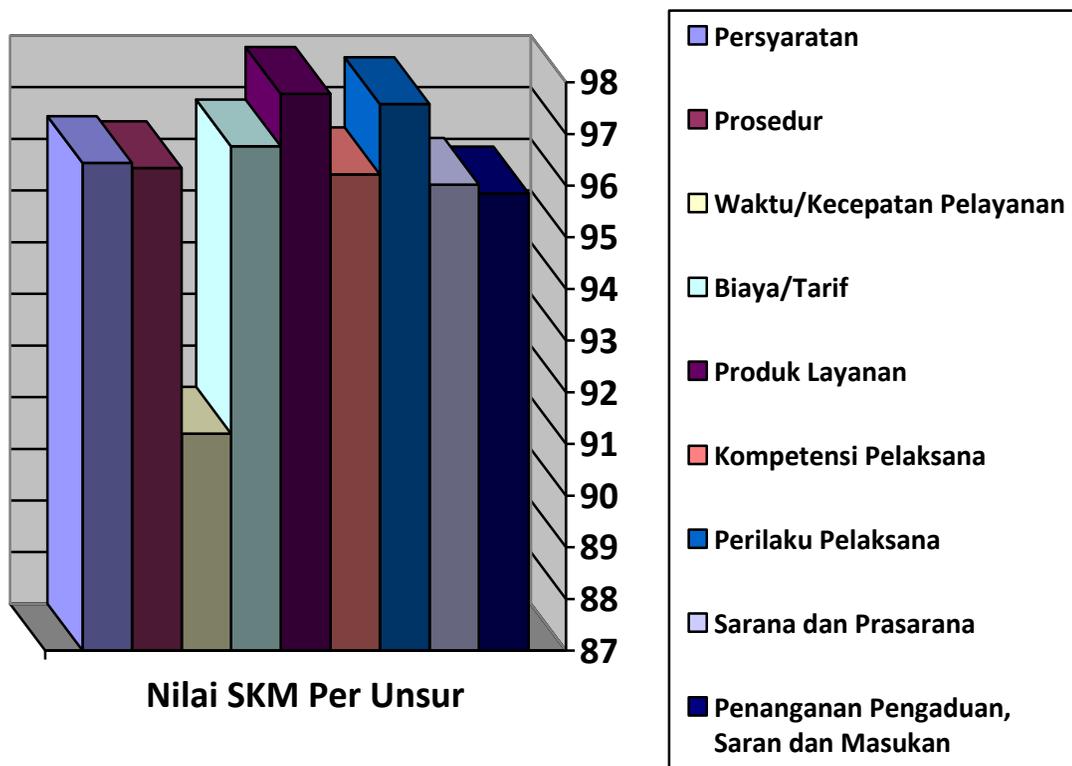
### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumenep dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri dari 9 (sembilan) jenis unsur yang terdiri dari :

- 1) *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsur pelayanan dengan nilai 3,858 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **96,44** dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa persyaratan yang di ajukan dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan baik.
- 2) *Prosedur pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan dengan prosedur pelayanan dapat dikategorikan

baik dengan nilai sebesar 3,854 dengan nilai telah dikonversikan sebesar **96,34** dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan baik.

- 3) *Waktu/Kecepatan Pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,648 dengan nilai yang telah konversikan sebesar **91,20** dengan mutu pelayanan di kategorikan **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa waktu dalam melaksanakan pelayanan dapat di kategorikan baik.
- 4) *Biaya Tarif Layanan*, berdasarkan hasil survei dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,870 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **96,76** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai biaya tarif layanan sangat baik karena layanan di unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep tidak mengenakan biaya setiap pelayanan.
- 5) *Produk Pelayanan*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,911 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **97,78** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap baik.
- 6) *Kompetensi Pelaksana*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,849 dengan nilai mutu **96,22** yang dapat di kategorikan **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa kemampuan, wawasan dan sikap pelaksana unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di anggap baik.
- 7) *Perilaku Pelaksana*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,903 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **97,58** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai perilaku pelaksana pelayanan dianggap baik.
- 8) *Sarana dan Prasarana*, dari hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,841 dengan konversi nilai sebesar **96,02** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai penanganan pengaduan, sarana dan masukan dalam pelayanan dapat di anggap baik.
- 9) *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan*, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan sebesar 3,834 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **95,85** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di katakan sangat baik.



Gambar 3.1 Grafik Nilai unsur pelayanan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada semester I ini menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan mendapat predikat *Sangat Baik*. ini menunjukkan bahwa pelayanan di unit – unit pelayanan di lingkungan BKPSDM Kabupaten Sumenep pada semester I sangat memuaskan bagi masyarakat umumnya dan ASN pada khususnya.

Tingginya nilai 9 (sembilan) unsur pelayanan menunjukkan bahwa responden menilai secara umum layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sangat baik, ini di karena unit pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep untuk Semester I (Januari s/d Juni) tahun 2023 dengan nilai indek **3,802**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **95,061**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **Sangat Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 (sembilan) indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,802 x 25 = 95,061
- 2) Mutu Pelayanan A
- 3) Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **“Sangat Baik”**

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Sumenep telah menunjukkan tren positif. Hal ini

terbukti dari terus meningkatnya nilai IKM BKPSDM Kabupaten Sumenep semester I tahun 2023 sebagaimana terlihat pada tabel 8 Di bawah ini.

Tabel. 7  
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,858	25,00	96,44	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,854	25,00	96,34	Sangat Baik
U3	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,648	25,00	91,20	Sangat Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,870	25,00	96,76	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,911	25,00	97,78	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,849	25,00	96,22	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,903	25,00	97,58	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,841	25,00	96,02	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,834	25,00	95,85	Sangat Baik
	<b>IKM unit Pelayanan</b>	<b>3,802</b>	<b>25,00</b>	<b>95,06</b>	<b>Sangat Baik</b>

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2023 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang di pergunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 124 orang responden yang di sebar pada bulan Mei dan Juni tahun 2023.
2. Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada 9 (sembilan) unsur pelayanan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep di berpredikat *Sangat Baik*.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk Semester I Tahun 2023 dengan nilai indeks **3,802** nilai dikonversikan sebesar **95,061**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep pada semester I kategori ***Sangat Baik***.

### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep perlu lebih ditingkatkan terutama pada unsur waktu/kecepatan pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang perlu ditingkatkan.
2. BKPSDM Kabupaten Sumenep sebagai salah satu OPD yang memiliki pelayanan di bidang Kepegawaian dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan Pelayanan Kepegawaian Untuk seluruh ASN di Kabupaten Sumenep demi sesuai dengan slogan “Bismillah Melayani”.

## Lampiran

### PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
 ALAMAT : Jl. Dr. Cipto No.40 Sumenep  
 Tlp : 0328 - 664526

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																			KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NIP CPNS
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI



																				USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>39</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>40</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>42</b>	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>43</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>44</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>45</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>46</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>47</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>48</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>50</b>	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
<b>51</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>54</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>55</b>	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>57</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>58</b>	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK



																				PENGANGKATAN CALON PNS
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
85	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
92	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
93	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
94	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
95		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
97	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK

<b>102</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>103</b>	4	4	4		4	3	4				3	4	3	4	4	3	4	3	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>104</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>105</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>106</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>107</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>108</b>	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
<b>109</b>	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>110</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		4	4	4	4	3	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
<b>111</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>112</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>113</b>	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	SURAT PERINTAH TUGAS
<b>114</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>115</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>116</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>117</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
<b>118</b>	4	3	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>119</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>120</b>	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	SURAT PERINTAH TUGAS
<b>121</b>	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
<b>122</b>	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>123</b>	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
<b>124</b>	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
ΣNilai /Unsur	471	478	474	379	477	470	474	471	468	462	485	464	479	484	480	465	480	479	468	
NRR /	3,829	3,886	3,854	3,132	3,847	3,790	3,823	3,861	3,868	3,882	3,911	3,835	3,863	3,903	3,871	3,780	3,871	3,863	3,805	

Unsur																					
NRR tertbg/ unsur	0,421	0,427	0,424	0,345	0,423	0,417	0,420	0,425	0,425	0,427	0,430	0,422	0,425	0,429	0,426	0,416	0,426	0,425	0,419	*) 3,802	
<b>IKM Unit pelayanan</b>																				**) <b>95,061</b>	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

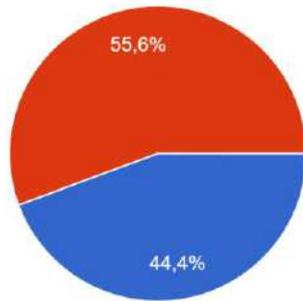
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Nilai SKM Per Unsur	NRR TERTIMBANG
U1-2	Persyaratan	3,858	96,44	0,42435
U3	Prosedur	3,854	96,34	0,42390
U4-7	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,648	91,20	0,40128
U8-10	Biaya/Tarif	3,870	96,76	0,42573
U11	Produk Layanan	3,911	97,78	0,43024
U12-13	Kompetensi Pelaksana	3,849	96,22	0,42337
U14	Perilaku Pelaksana	3,903	97,58	0,42935
U15-17	Sarana dan Prasarana	3,841	96,02	0,42249
U18-19	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,834	95,85	0,42173
<b>Total</b>				<b>3,8024</b>

**Kategori Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,01 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,00
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

### Jenis Kelamin

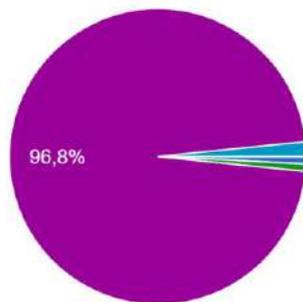
124 jawaban



- Laki-Laki
- Perempuan

### Pendidikan Terakhir

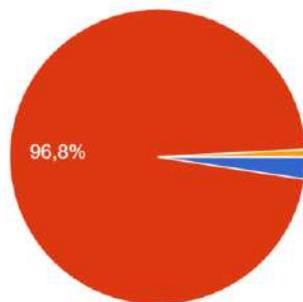
124 jawaban



- SD
- SMP
- SMA
- D1,D2,D3
- S1
- S2 keatas

### Pekerjaan

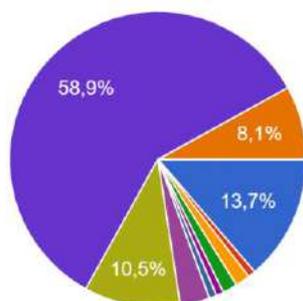
124 jawaban



- PNS
- PPPK
- Non PNS/PPPK

### Jenis Layanan yang sudah/pernah diurus

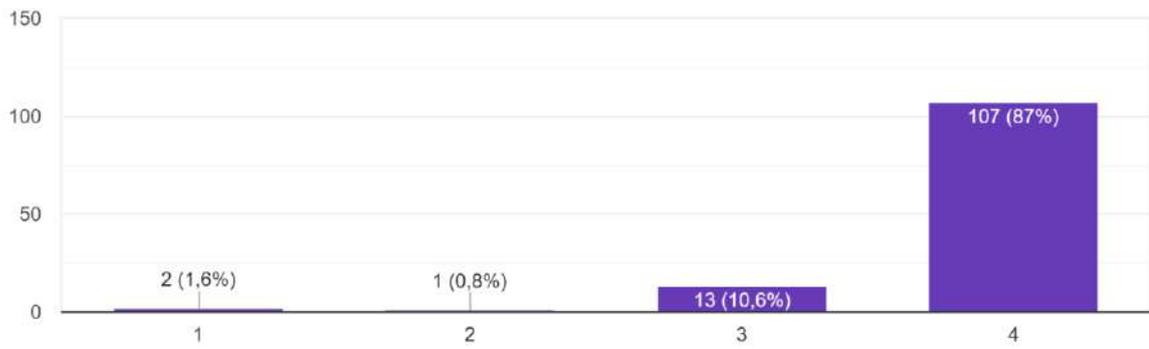
124 jawaban



- SURAT PERINTAH TUGAS
- KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELA...
- KEGIATAN DIKLAT TEKNIS FUNGSI...
- PENERBITAN SURAT IJIN BELAJAR
- PEMBERIAN SURAT KETERANGAN...
- PENERBITAN SURAT KETERANGA...
- PENERBITAN SURAT REKOMENDA...

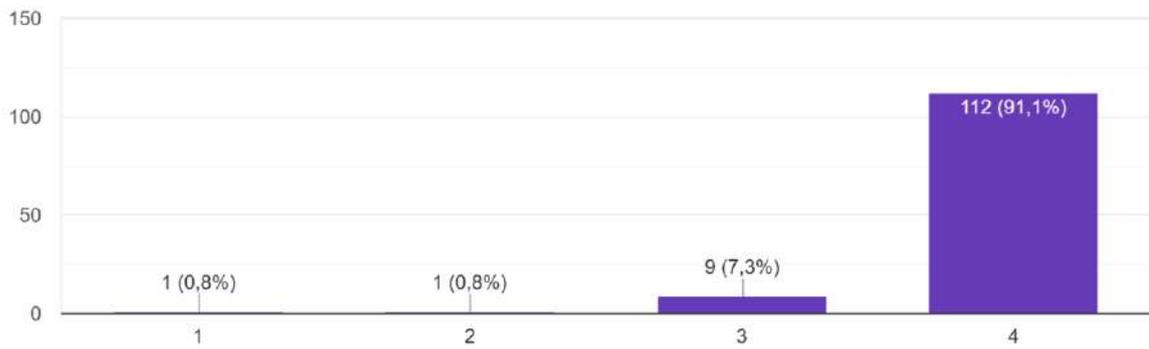
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?

123 jawaban



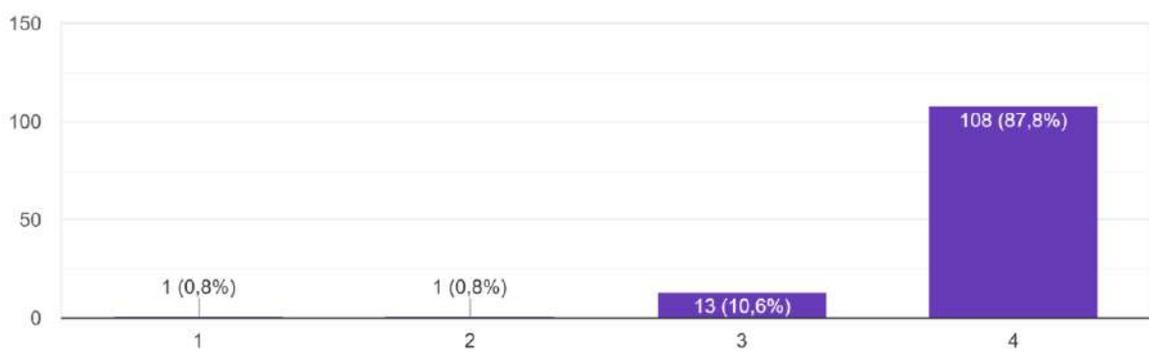
Apakah persyaratan pelayanan tertera dengan jelas,detail, dan lengkap ?

123 jawaban



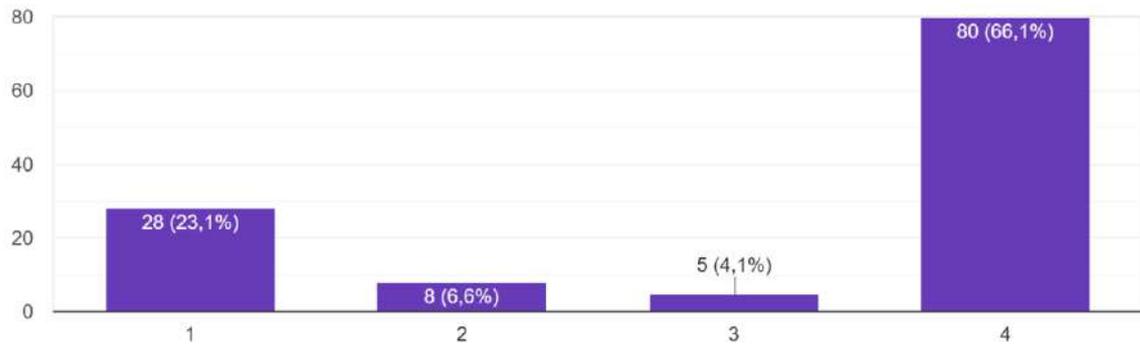
Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

123 jawaban



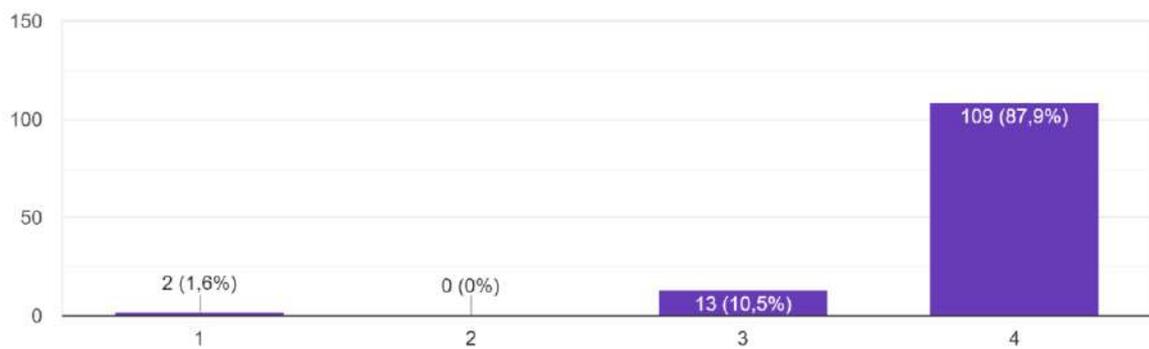
Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses layanan?

121 jawaban



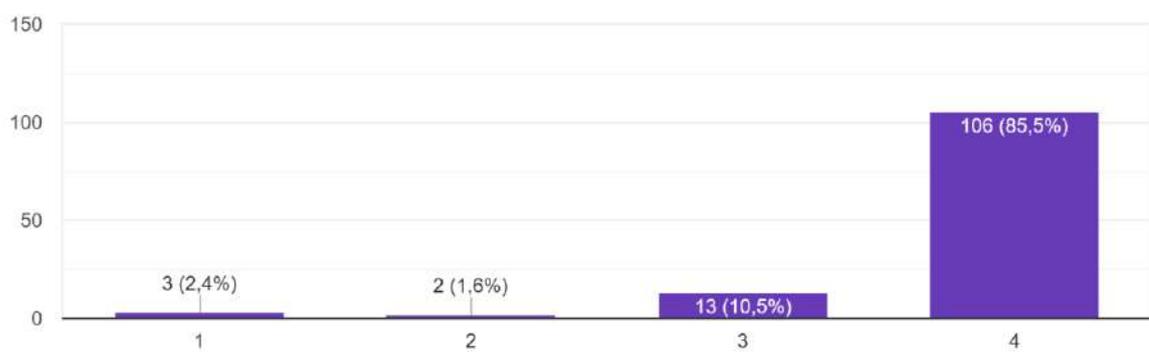
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

124 jawaban



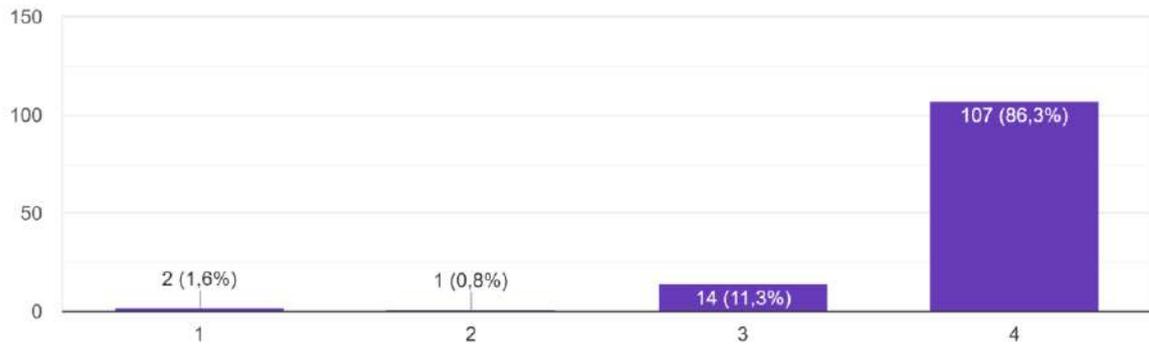
Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

124 jawaban



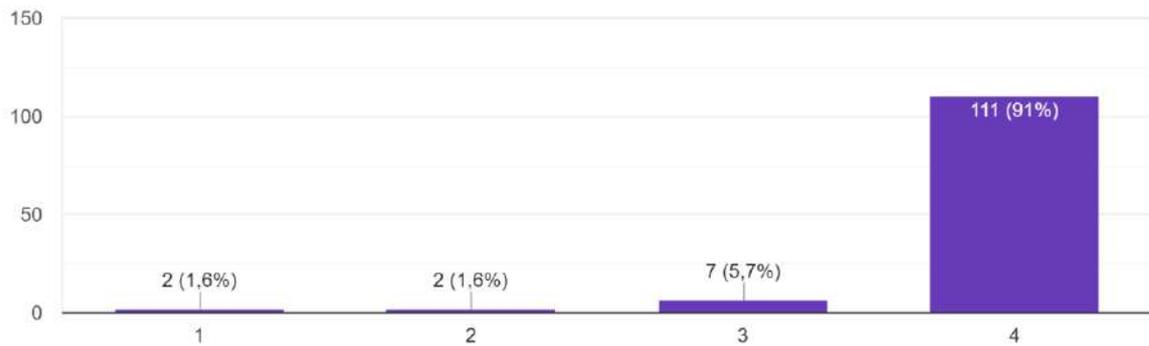
Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

124 jawaban



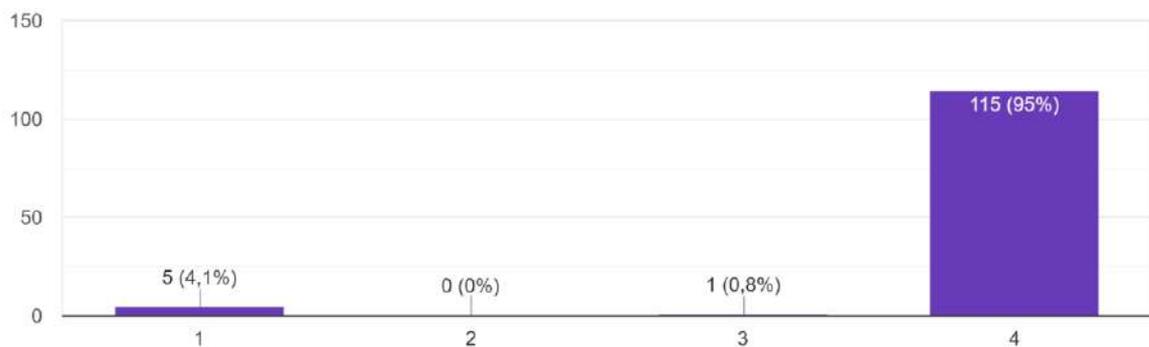
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

122 jawaban



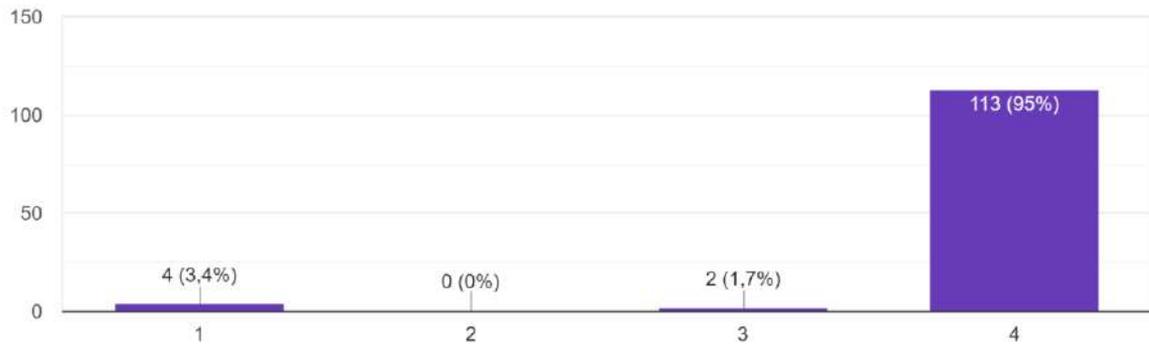
Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (pungli) untuk mempercepat proses?

121 jawaban



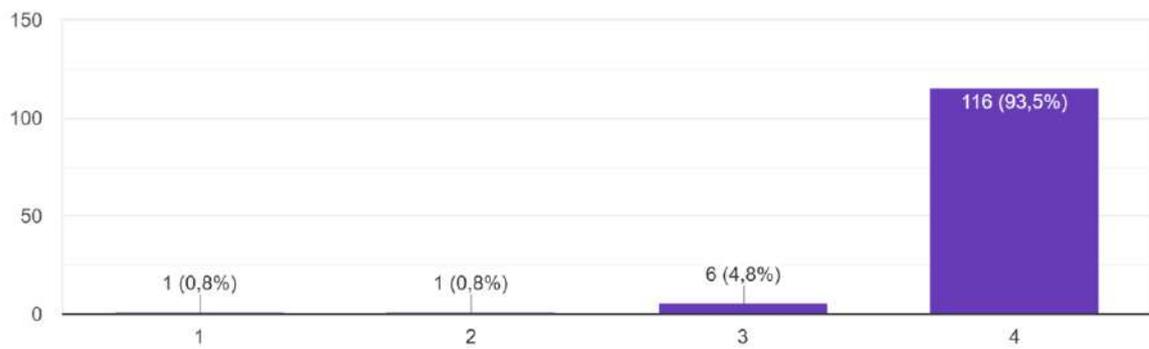
Apakah masih terdapat praktek percaloan?

119 jawaban



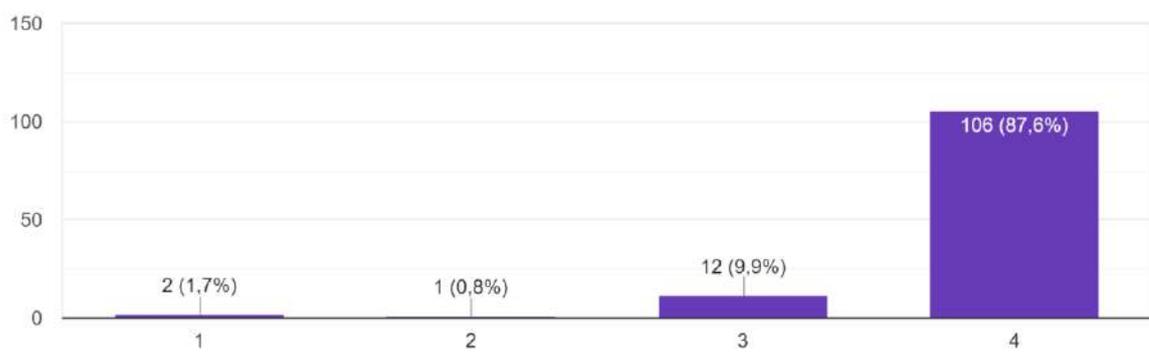
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

124 jawaban



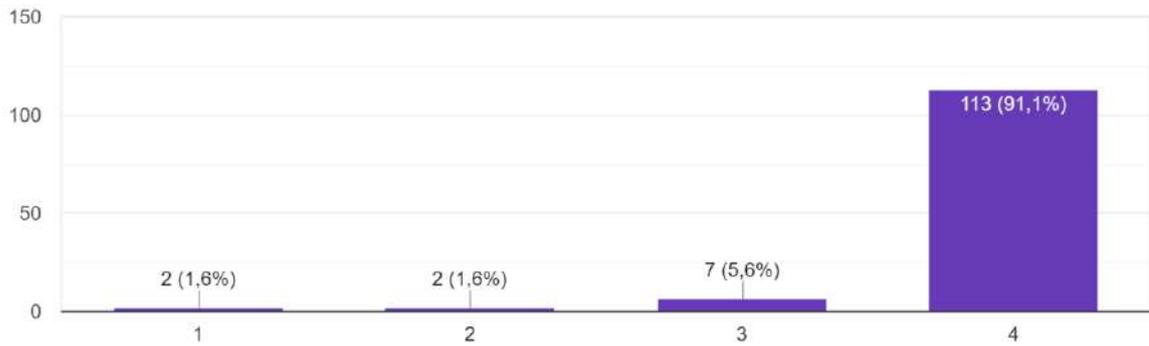
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

121 jawaban



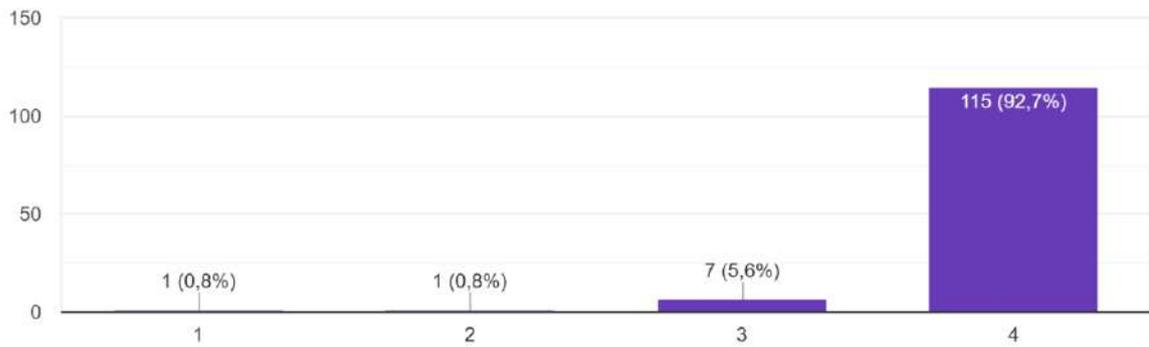
Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap

124 jawaban



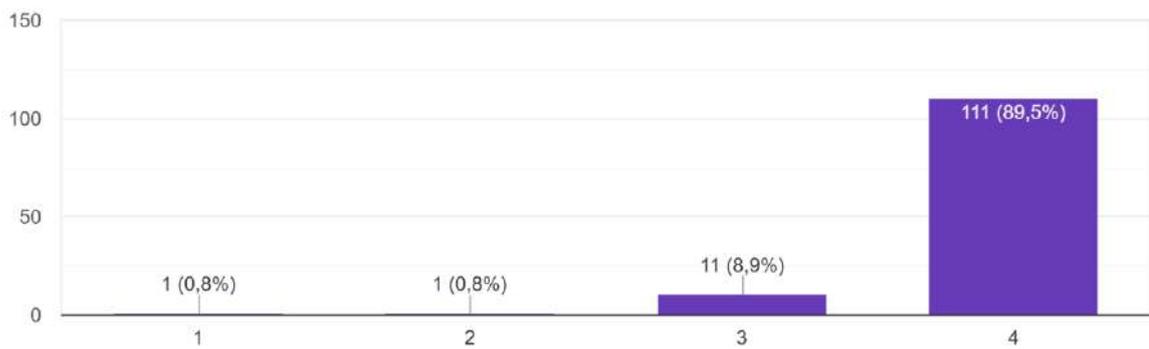
Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

124 jawaban



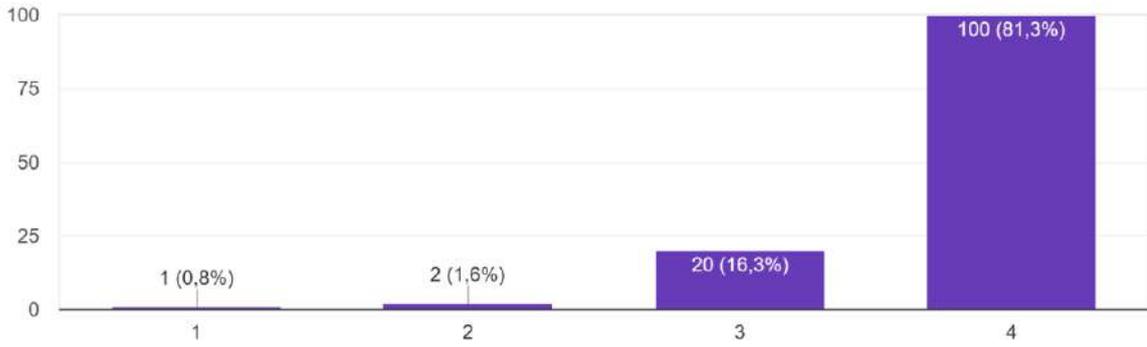
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

124 jawaban



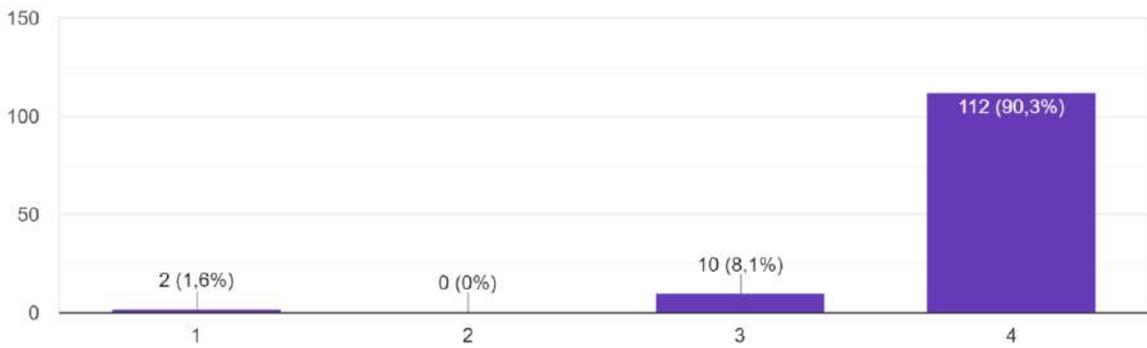
Pelayanan tidak perlu antri yang lama dan membosankan

123 jawaban



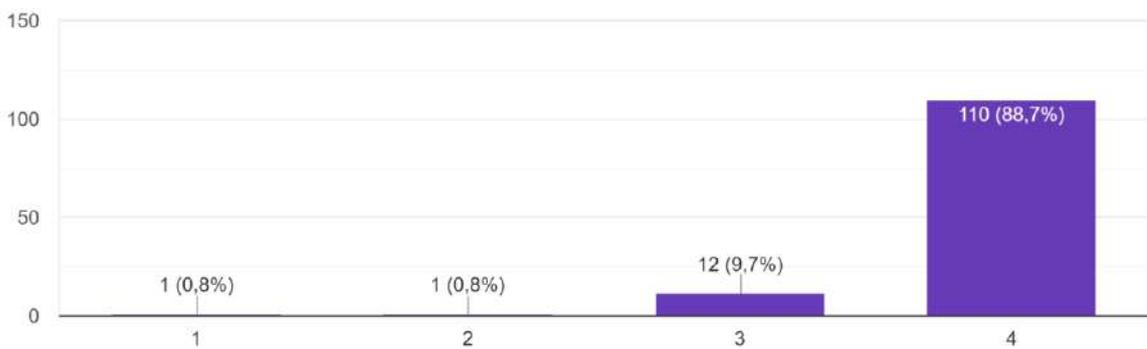
Apakah teknologi/aplikasi yang digunakan untuk mempercepat layanan bermanfaat ?

124 jawaban



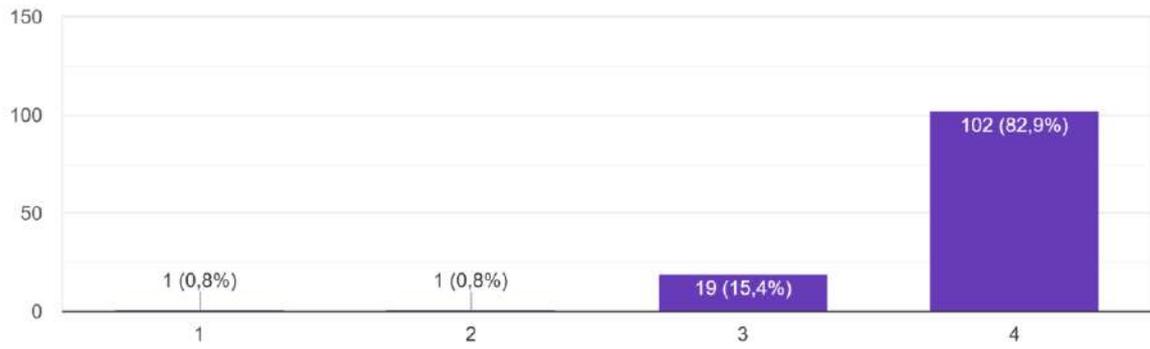
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

124 jawaban



Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.

123 jawaban



# Survei Kepuasan Masyarakat

Mohon partisipasi Saudara untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep periode Semester I Tahun 2023

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

---

1. Nama Lengkap \*

---

2. Umur \*

---

3. Jenis Kelamin \*

Tandai satu oval saja.

Laki-Laki

Perempuan

4. Pendidikan Terakhir \*

Tandai satu oval saja.

SD

SMP

SMA

D1,D2,D3

S1

S2 keatas

5. Pekerjaan \*

Tandai satu oval saja.

PNS

PPPK

Non PNS/PPPK

6. Nama OPD Asal (Misal : Dinas A, Kecamatan A, dll)

---

## 7. Jenis Layanan yang sudah/pernah diurus \*

Tandai satu oval saja.

- SURAT PERINTAH TUGAS
- KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS
- KEGIATAN DIKLAT TEKNIS FUNGSIONAL DAN NON PROGRAM
- PENERBITAN SURAT IJIN BELAJAR
- PEMBERIAN SURAT KETERANGAN BELAJAR
- PENERBITAN SURAT KETERANGAN BELAJAR BAGI CPNS
- PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK SEDANG IJIN BELAJAR/IKATAN DINAS/TUGAS BELAJAR
- PENERBITAN SURAT REKOMENDASI BAGI PNS ATAU NON PNS
- PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
- PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
- PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NIP CPNS
- PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
- PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
- PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
- PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
- PENETAPAN SK PEMBERHENTIAN PPPK
- PELAKSANAAN SELEKSI KOMPETENSI DASAR
- BANTUAN ANGGARAN PROGRAM KERJA DEWAN PENGURUS KABUPATEN KORPRI SUMENEP
- PENGELOLAAN SEWA GEDUNG KORPRI DAN SANTUNAN BAGI ANGGOTA KORPRI
- PENGUSULAN SATYALANCANA KARYA SATYA
- PENGUSULAN KARTU PEGAWAI NEGERI SIPIL (KARPEG)
- PENGUSULAN KARTU SUAMI (KARSU) DAN KARTU ISTRI (KARIS)
- PENGUSULAN KARTU PESERTA TASPEN (KPT)
- PENGAJUAN IJIN CUTI BAGI PNS
- PENGAJUAN PEMERIKSAAN KESEHATAN PNS
- PENGAJUAN IJIN UNTUK MELAKUKAN PERCERAIAN
- PROSES PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN IJIN ATAU KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN PERCERAIAN
- PENDISTRIBUSIAN KARIS/KARSU, KARPEG, DAN KPT
- PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN HUKUMAN DISIPLIN
- PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN PEMBERHENTIAN SEMENTARA PNS
- PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN PENGAKTIFAN KEMBALI DALAM JABATAN NEGERI
- PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK SEDANG DALAM PROSES ATAU MENJALANI HUKUMAN DISIPLIN
- LAYANAN PENCANTUMAN GELAR PENDIDIKAN
- PENETAPAN SK KENAIKAN PANGKAT PNS
- SELEKSI PENGISIAN JPT PRATAMA
- IZIN PENCALONAN KEPALA DESA BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL
- MUTASI PNS ANTAR DAERAH
- MUTASI DALAM DAERAH (PELAKSANA)
- PENGANGKATAN CPNS MENJADI PNS
- PENINJAUAN MASA KERJA
- PENUNJUKAN PELAKSANA TUGAS, PELAKSANA HARIAN DAN PENJABAT KEPALA DESA

## 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?

Tandai satu oval saja.

Tidak Sesuai

1 2 3 4 

Sangat Sesuai

9. Apakah persyaratan pelayanan tertera dengan jelas,detail, dan lengkap ?

*Tandai satu oval saja.*

Tidak Jelas

1

2

3

4

Sangat Jelas

10. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

*Tandai satu oval saja.*

Tidak Mudah

1

2

3

4

Sangat Mudah

11. Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses layanan?

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Banyak

1

2

3

4

Tidak Ada

12. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

*Tandai satu oval saja.*

Tidak Cepat

1

2

3

4

Sangat Cepat

13. Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

*Tandai satu oval saja.*

Sering Terlambat

1

2

3

4

Sangat Tepat

14. Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

*Tandai satu oval saja.*

Sering Terlambat

1

2

3

4

Sangat Tepat

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

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Mahal

1

2

3

4

Gratis

16. Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (pungli) untuk mempercepat proses?

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Sering

1

2

3

4

Tidak Ada

17. Apakah masih terdapat praktek percaloan?

*Tandai satu oval saja.*

Banyak

1

2

3

4

Tidak Ada

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

*Tandai satu oval saja.*

Tidak Sesuai

1

2

3

4

Sesuai

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

*Tandai satu oval saja.*

Tidak Kompeten

1

2

3

4

Sangat Kompeten

20. Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap

*Tandai satu oval saja.*

Tidak

1

2

3

4

Selalu

21. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tandai satu oval saja.

Tidak Sopan & Tidak Ramah

1

2

3

4

Sangat Sopan dan Sangat Ramah

22. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

Tandai satu oval saja.

Buruk

1

2

3

4

Sangat Baik

23. Pelayanan tidak perlu antri yang lama dan membosankan

Tandai satu oval saja.

Panjang (Lama)

1

2

3

4

Sangat Lancar

24. Apakah teknologi/aplikasi yang digunakan untuk mempercepat layanan bermanfaat ?

Tandai satu oval saja.

Tidak Bermanfaat

1

2

3

4

Sangat Bermanfaat

25. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

*Tandai satu oval saja.*

Tidak Ada

1

2

3

4

Dikelola dengan baik

26. Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.

*Tandai satu oval saja.*

Tidak ditindaklanjuti

1

2

3

4

Sangat Cepat

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BKPSDM KABUPATEN SUMENEP  
TAHUN 2023**

**I. Pendahuluan**

**I.1 Gambaran Umum**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan akselerator bagi pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan di bidang Kepegawaian serta pelaksanaan fungsi Perencanaan dan penyusunan program, pembinaan dan koordinasi, pelaksanaan kegiatan serta evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan.

Visi Pemerintah Kabupaten Sumenep Tahun 2020-2024 yaitu :

**“Sumenep Unggul, Mandiri dan Sejahtera”**

Sejalan dengan Visi tersebut di atas, maka Misi Pemerintah Kabupaten Sumenep adalah:

- 1) Membangun Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Berdayasaing Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Ketenaga Kerjaan;
- 2) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penguatan Ekonomi Berbasis Kawasan dari Hulu ke Hilir;
- 3) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat;
- 4) Melaksanakan Pembangunan Berazas Gotong Royong dan Berkearifan Lokal;
- 5) Memperkuat Pembangunan Infrastruktur Berbasis Lingkungan Hidup Yang Berimbang Antara Daratan dan Kepulauan;

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Bupati dalam bidang kepegawaian wajib ikut serta mewujudkan visi kabupaten Sumenep melalui misi yang ke-3 (tiga), yaitu: **“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat”** dengan tujuan: **“Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Akuntabel, Tanggap Dan Inovatif”** dengan menggunakan indikator kinerja utama berupa *Indeks Reformasi Birokrasi (RB)*.

Sasaran dari misi ke-3 ini adalah meningkatnya layanan publik yang inovatif berbasis E-government melalui pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara pemerintah daerah sehingga mampu mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan transparan. Ada pun indikator kinerja daerah yang digunakan untuk mendukung proses mewujudkan misi ke-3 ini antara lain : Indeks SPBE, Nilai IKM, Indeks Profesional Aparatur, Nilai SAKIP, Opini Atas Audit BPK, dan Tingkat Maturitas SPIP.

## **I.2 Tugas dan Fungsi.**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan pelaksana Urusan Pemerintahan pada unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan. Dalam melaksanakan tugas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan dan pengkoordinasian program kerja pelaksanaan tugas kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
- b. perumusan kebijakan dan penetapan rencana program dan kegiatan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- c. Penyelenggaraan pengadaan, pembinaan dan kesejahteraan pegawai;
- d. penyelenggaraan kegiatan mutasi kepegawaian;
- e. pengelolaan data dan informasi kepegawaian;
- f. penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan pegawai;
- g. penyelenggaraan pembinaan kegiatan Sekretariat KORPRI;
- h. pelaksanaan evaluasi dan monitoring penyelenggaraan kegiatan; dan
- i. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

## **I.3 Jenis-jenis Pelayanan :**

### **1. Pelayanan Administrasi Kepegawaian**

#### **• Layanan Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi**

- ✓ PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
- ✓ PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
- ✓ PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NIP CPNS
- ✓ PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
- ✓ PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
- ✓ PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
- ✓ PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
- ✓ PENETAPAN SK PEMBERHENTIAN PPPK
- ✓ PELAKSANAAN SELEKSI KOMPETENSI DASAR

- ✓ BANTUAN ANGGARAN PROGRAM KERJA DEWAN PENGURUS KABUPATEN KORPRI SUMENEP
- ✓ PENGELOLAAN SEWA GEDUNG KORPRI DAN SANTUNAN BAGI ANGGOTA KORPRI

- **Layanan Bidang Mutasi dan Promosi**

- ✓ LAYANAN PENCANTUMAN GELAR PENDIDIKAN
- ✓ PENETAPAN SK KENAIKAN PANGKAT PNS
- ✓ SELEKSI PENGISIAN JPT PRATAMA
- ✓ IZIN PENCALONAN KEPALA DESA BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL
- ✓ MUTASI PNS ANTAR DAERAH
- ✓ MUTASI DALAM DAERAH (PELAKSANA)
- ✓ PENGANGKATAN CPNS MENJADI PNS
- ✓ PENINJAUAN MASA KERJA
- ✓ PENUNJUKAN PELAKSANA TUGAS, PELAKSANA HARIAN DAN PENJABAT KEPALA DESA

- **Layanan Bidang Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan**

- ✓ PENGUSULAN SATYALANCANA KARYA SATYA
- ✓ PENGUSULAN KARTU PEGAWAI NEGERI SIPIL (KARPEG)
- ✓ PENGUSULAN KARTU SUAMI (KARSU) DAN KARTU ISTRI (KARIS)
- ✓ PENGUSULANKARTU PESERTA TASPEN (KPT)
- ✓ PENGAJUAN IJIN CUTI BAGI PNS
- ✓ PENGAJUAN PEMERIKSAAN KESEHATAN PNS
- ✓ PENGAJUAN IJIN UNTUK MELAKUKAN PERCERAIAN
- ✓ PROSES PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN IJIN ATAU KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN PERCERAIAN
- ✓ PENDISTRIBUSIAN KARIS/KARSU, KARPEG, DAN KPT
- ✓ PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN HUKUMAN DISIPLIN
- ✓ PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN PEMBERHENTIAN SEMENTARA PNS
- ✓ PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN PENGAKTIFAN KEMBALI DALAM JABATAN NEGERI
- ✓ PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK SEDANG DALAM PROSES ATAU MENJALANI HUKUMAN DISIPLIN

- **Layanan Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur**

- ✓ SURAT PERINTAH TUGAS
- ✓ KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS
- ✓ KEGIATAN DIKLAT TEKNIS FUNGSIONAL DAN NON PROGRAM

- ✓ PENERBITAN SURAT IJIN BELAJAR
- ✓ PEMBERIAN SURAT KETERANGAN BELAJAR
- ✓ PENERBITAN SURAT KETERANGAN BELAJAR BAGI CPNS
- ✓ PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK SEDANG IJIN BELAJAR/IKATAN DINAS/TUGAS BELAJAR
- ✓ PENERBITAN SURAT REKOMENDASI BAGI PNS ATAU NON PNS

## **2. Pelayanan Informasi Kepegawaian**

- Informasi Data Statistik dan Biodata Pegawai
- Penyajian Tata Naskah Pegawai
- Penyajian Peraturan Perundang-undangan bidang kepegawaian
- Informasi Kepegawaian berupa Brosur, Leaflet Kepegawaian
- Data Dan Informasi secara elektronik melalui Aplikasi SIAP/SAPK/SIMPEG/SIC/SILAHKAN/SIAGA/
- Informasi Kepegawaian melalui konsultasi kebijakan operasional di bidang kepegawaian.

### **I.4. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

## II. Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

### II.1 Profil Responden untuk Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini berdasarkan data dari 124 orang responden yang telah disurvei. Dipilih masyarakat khususnya ASN yang akan/telah memakai jasa pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep. Dari total 124 responden, 55 responden atau 44,35% berjenis kelamin laki-laki dan 69 orang atau 55,65 % berjenis kelamin perempuan.

Adapun latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki yaitu SD 1 orang atau 0,8% , (D1,D2,D3) 1 orang atau 0,8%%, S1 sebanyak 120 orang atau 96,7% serta S2 keatas sebanyak 2 orang atau 1,6%.

### II.2 Indeks Unit Pelayanan dan Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari hasil survey yang dilaksanakan, diperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan nilai **95,06**. Dari hasil nilai tersebut bisa diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **Mutu Pelayanannya tergolong A (Sangat Baik)**. Adapun nilai rata-rata menurut unsur pelayanannya adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan  
Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya mendapat nilai rata-rata 3,858.
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan  
Prosedur Pelayanan yang merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,854.
3. Kecepatan Pelayanan  
Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,648.
4. Biaya/Tarif  
Kewajaran Biaya Pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dengan nilai rata-rata 3,870.
5. Produk Layanan  
Produk Layanan adalah kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai rata-rata 3,911.

6. **Kompetensi Pelaksana**  
Kemampuan Petugas Pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat mendapat nilai rata-rata 3,849.
7. **Perilaku Pelaksana**  
Kesopanan dan Keramahan Petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dengan nilai rata-rata 3,903.
8. **Kualitas Sarana Prasarana**  
Kenyamanan Lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan dengan nilai rata-rata 3,841.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah pelapor yang menyampaikan keluhan melalui telepon, email, dan ataupun mengisi form yang telah tersedia mendapat nilai rata-rata 3,834.

### **II.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Secara umum nilai rata-rata dari unsur pelayanan yang diperoleh oleh tiap unsur adalah sangat baik. Dari 9 unsur penilaian, ada 1 unsur yang skornya masih dibawah 95 jika dibandingkan skor untuk unsur yang lain dan masih dapat diperbaiki lagi, antara lain:

- ✓ Waktu/Kecepatan Pelayanan

#### **II.3.1 Kecepatan Pelayanan**

Waktu/Kecepatan Pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,648 dengan Nilai Mutu Pelayanan sebesar 91,20. Target waktu pelayanan ini sangat baik, tetapi hal tersebut dapat ditingkatkan dengan mencari solusi dari masalah kecepatan pelayanan. Apabila masalah berasal dari intern Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, masalah tersebut akan segera diselesaikan, sehingga diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### III. Penutup.

Demikian hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Tahun 2023, semoga hasil survey ini dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi dalam menjaga kualitas dan meningkatkan pelayanan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di waktu mendatang.

Sumenep, 04 Juli 2023

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP**

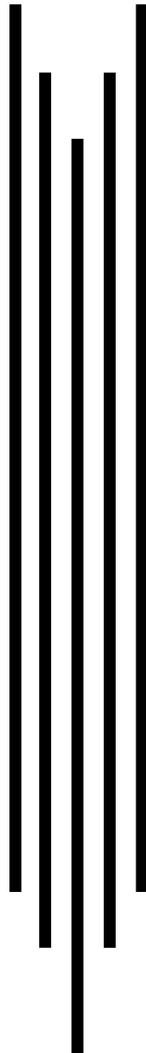


**ABDUL MADJID, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661108 198809 1 001



**bkpsdm**

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
Semester I  
TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jl. DR. CIPTO NO. 40 TELP. ( 0328 ) 664526

Email : [bkdsunenep@gmail.com](mailto:bkdsunenep@gmail.com) website : [bkpsdm.sumenepkab.go.id](http://bkpsdm.sumenepkab.go.id)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

### **1.2 DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3 SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### **1.4 TUJUAN**

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
2. Melakukan tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.

## BAB II

### PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

#### 2.1 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, dengan cara mengisi kuisisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu bulan Januari s.d Juni 2023.

#### 2.2 HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan selang waktu bulan Januari s.d Juni 2023 dengan menggunakan kriteria penilaian Sangat Baik (4), Baik (3), Cukup (2), dan Kurang (1). Diperoleh data sebagai berikut :

NO	SUB UNSUR	HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1	Persyaratan	Sangat Sesuai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?</li> <li>2. Apakah persyaratan pelayanan tertera dengan jelas,detail, dan lengkap ?</li> </ol>
2	Prosedur	Mudah	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
3	Waktu/ Kecepatan Pelayanan	Cepat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses layanan?</li> <li>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</li> <li>3. Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?</li> <li>4. Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?</li> </ol>

4	Biaya/Tarif	Gratis	<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>2. Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (pungli) untuk mempercepat proses?</p> <p>3. Apakah masih terdapat praktek percaloan?</p>
5	Produk Layanan	Sangat Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Kompeten	<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>2. Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap</p>
7	Perilaku Pelaksana	Sopan dan Ramah	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
8	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?</p> <p>2. Pelayanan tidak perlu antri yang lama dan membosankan</p> <p>3. Apakah teknologi/aplikasi yang digunakan untuk mempercepat layanan bermanfaat ?</p>
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dikelola dengan baik	<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>2. Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.</p>

1. Pada poin persyaratan pelayanan, menyangkut kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya mendapatkan hasil penilaian Sangat Sesuai.
2. Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat
3. Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, hal mendapat nilai cepat.
4. Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparatur negara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai Gratis oleh masyarakat

5. Pada point Produk Layanan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan.
  6. Pada Point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai Kompeten
  7. Pada point perilaku Petugas, petugas berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah
  8. Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana baik ruang tunggu, penyediaan parkir, dan teknologi layanan menghasilkan nilai sangat baik.
  9. Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan terkait telp call center / email / wa mendapatkan nilai yang sangat baik.
- Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian sangat bagus.

### **2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep mendapat kriteria penilaian rata-rata sangat bagus. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep khususnya di unsur waktu pelayanan karena dibandingkan dengan unsur yang lain, unsur Waktu pelayanan mendapat nilai paling rendah. Berdasarkan hal tersebut tindak lanjut yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan percepatan pada tiap tahap layanan yang pelaksanaannya tidak menunggu pihak ketiga (Tanda Tangan Bupati, Persetujuan BKN, dll)
2. Segera melakukan konfirmasi terhadap pengguna layanan apabila terdapat permasalahan yang menghambat kecepatan layanan
3. Menciptakan komunikasi yang komprehensif pada setiap pengguna layanan;
4. Tidak menunda nunda pekerjaan yang sudah selesai dan segera menyerahkan hasil layanan kepada penerima layanan khususnya ASN Kabupaten Sumenep

**BAB III**  
**PENUTUP**

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.

Sumenep, 28 Juli 2023

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



**ABDUL MADJID, S.Sos., M.Si.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661108 198809 1 001