



bkpsdm

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1 Tahun 2024

**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 Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 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 Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 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.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
B. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
C. Lokasi dan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
D. Metode Pengumpulan Data	5
E. Metode Penelitian Periode Survei.....	7
F. Metode Pengolahan Data	9
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
A. Analisis Responden	11
B. Analisis Unsur Layanan.....	122
C. Hasil Penyusunan Indeks.....	155
BAB IV	17
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
A. Analsis Permasalahan Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	17
B. Rencana Tindak Lanjut.....	17
C. Tren Nilai SKM	18
BAB V	19
PENUTUP.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel.	Judul Tabel	Hal
1	Tabel Responden <i>Krejcie and Morgan</i>	8
2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
3	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur	11
4	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
5	Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan	15
6	Unsur dan Nilai Pelayanan	16

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
1	Grafik Responden Berdasarkan Usia	12
2	Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
3	Grafik Nilai unsur pelayanan	14

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/atauditerima 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Unsur Survei 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, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep tahun 2024 dilaksanakan secara swakelola yang dengan membentuk Tim Survei beranggotakan yang terdiri dari :

1. *Penanggung Jawab/Pengarah* dalam kegiatan Survei ini, adalah dengan jabatan Sekretaris dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).
2. *Ketua* dalam kegiatan Survei ini yaitu jabatan Sub Koordinator Bagian 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 2024 (Semester 1).

C. Lokasi dan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lokasi yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah di Ruang Layanan Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.

Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 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. Bulan April menyiapkan *link* dan *QR Code* Kuesioner melalui Aplikasi *Sukma E Jatim* yang kemudian *link* dan *QR Code* tersebut di *print* dan di tempatkan di ruang layanan yang dimaksudkan apabila ada tamu yang datang untuk konsultasi layanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep bisa langsung mengisi Survei dengan cara Scan *QR Code* atau langsung membuka *link* yang sudah disediakan.
2. Bulan Mei menyebar kuesioner secara online <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2576> melalui Grup WhatsApp seluruh OPD terutama Grup Operator BKPSDM yang anggotanya merupakan pengguna layanan BKPSDM Kabupaten Sumenep yang tersebar di setiap OPD sehingga responden lebih merata dan efektif
3. Bulan Juni mengolah data hasil kuesioner
4. Minggu Pertama bulan Juli menyusun laporan
5. Minggu Kedua bulan Juli Evaluasi hasil laporan

D. Metode Pengumpulan Data

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

Bagian penyusunan kuesioner Survei 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: nama, usia, jenis kelamin, no handphoe. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
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 terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Pada bagian ini mengandung Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner yaitu :
 1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
 7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses layanan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban 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.

E. 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 Survei 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

λ^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

Tabel 1

Tabel Responden *Krejcie and Morgan*

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak 300 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 169 orang

F. 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 pelayan, 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. 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Responden

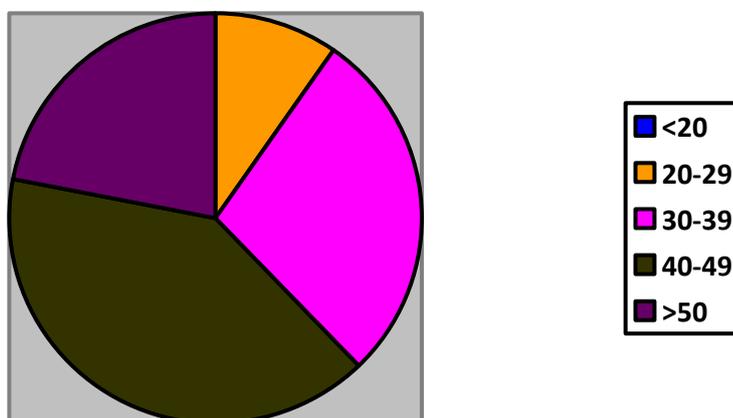
Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, dari data responden yang telah disampaikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3
Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun)

No	Umur	Jumlah
a.	< 20	0
b.	20 – 29	30
c.	30 – 39	86
d.	40 – 49	124
e.	50 keatas	68
	Total	308

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 40-49 tahun sebanyak 124 orang. Untuk responden diatas 20-29 tahun yaitu 30 orang, untuk usia 30-39 tahun sebanyak 86 orang dan diatas 50 tahun sebanyak 68 orang, dan terlihat pada Gambar 1.1

Gambar 1 Grafik Responden berdasarkan usia

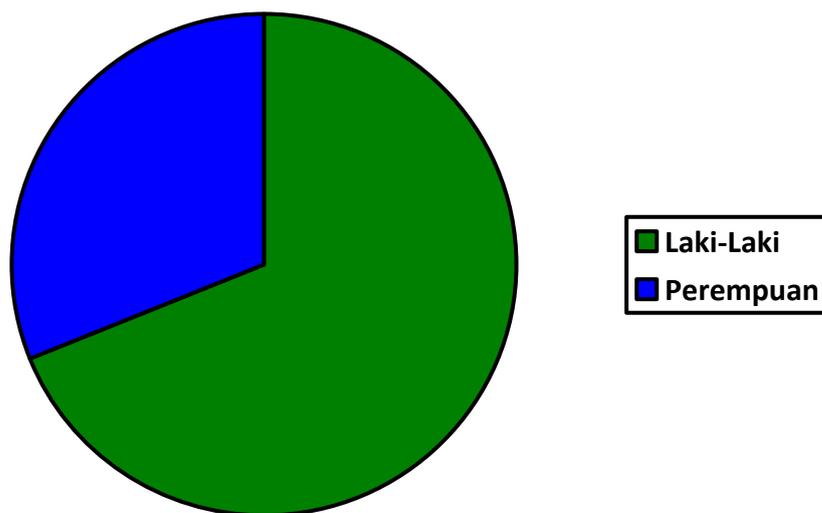


Dalam penyampaian kuesioner terhadap layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan di dominasi oleh laki-laki sebanyak 211 orang responden dari total sebanyak 308 orang dan untuk responden perempuan yang sebanyak 97 orang 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	211
b.	Perempuan	97
	Total	308

Dari tampilan gambar 2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin bahwa 69% jenis kelamin responden laki – laki mendominasi dalam pengisian kuesioner dan dan untuk perempuan sebanyak 31% sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah



Gambar 2
Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

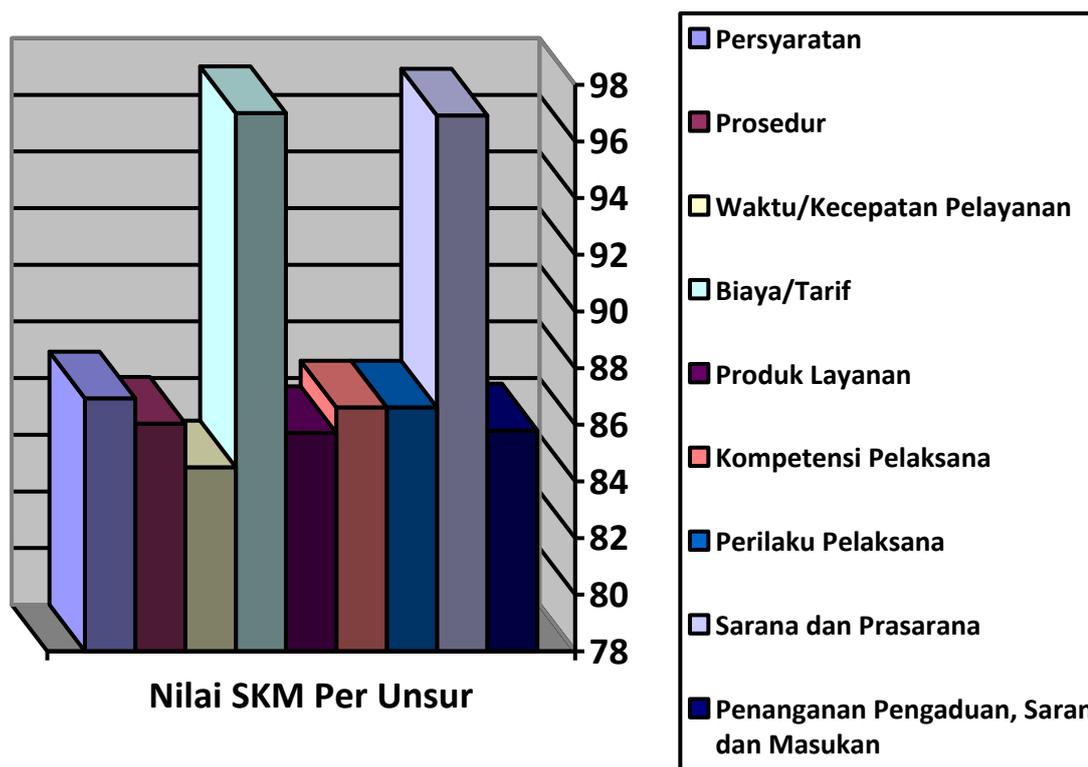
B. Analisis Unsur Layanan

Dalam menyusun analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada Semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2024 dapat diuraikan berdasarkan Unsur Layanan sebagai

berikut :

- *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsur pelayanan dengan nilai 3,477 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **86,93** dengan kategori **Baik** ini menunjukkan bahwa persyaratan yang di ajukan dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan baik.
- *Prosedur pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan dengan prosedur pelayanan dapat dikategorikan baik dengan nilai sebesar 3,442 dengan nilai telah dikonversikan sebesar **86,04** dengan kategori **Baik** ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan baik.
- *Waktu/Kecepatan Pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan **3,380** dengan nilai yang telah konversikan sebesar **84,50** dengan mutu pelayanan di kategorikan **Baik** ini menunjukkan bahwa waktu dalam melaksanakan pelayanan dapat di kategorikan baik.
- *Biaya Tarif Layanan*, berdasarkan hasil survei dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,880 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **97,00** 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.
- *Produk Pelayanan*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,429 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **85,71** dengan kategori **Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap baik.
- *Kompetensi Pelaksana*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,464 dengan nilai mutu **86,61** yang dapat di kategorikan **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa kemampuan, wawasan dan sikap pelaksana unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di anggap baik.
- *Perilaku Pelaksana*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,464 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **86,61** dengan kategori **Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai perilaku pelaksana pelayanan dianggap baik.
- *Sarana dan Prasarana*, dari hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,877 dengan konversi nilai sebesar **96,92** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai penanganan pengaduan, sarana dan masukan dalam pelayanan dapat di anggap baik.
- *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan*, berdasarkan hasil

survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan sebesar 3,432 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **85,80** dengan kategori **Baik**, ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di katakan sangat baik.



Gambar 3 Grafik Nilai unsur pelayanan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester 1 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 1 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 1 (Januari s/d Juni) tahun 2024 dengan nilai indeks **3,503**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **87,57**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **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 = 3,503 x 25 = 87,57
- 2) Mutu Pelayanan B
- 3) Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **“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 1 Tahun 2024 sebagaimana terlihat pada tabel 7 Di bawah ini.

Tabel. 5
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,477	25,00	86,93	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,442	25,00	86,04	Baik
U3	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,380	25,00	84,50	Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,880	25,00	97,00	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,429	25,00	85,71	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,464	25,00	81,61	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3, 464	25,00	81,61	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,877	25,00	96,92	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,432	25,00	85,80	Baik
	IKM unit Pelayanan	3,503	25,00	87,57	Baik

C. Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan Survei 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 .6
Unsur dan Nilai Pelayanan
(Semester 1 Januari s/d Juni Tahun 2024)
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Sumenep

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,477
2.	Prosedur Pelayanan	3,442
3.	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,380
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,880
5.	Produk Pelayanan	3,429
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,464
7.	Perilaku Pelaksana	3, 464
8.	Sarana dan Prasarana	3,877
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,432

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 : $(3,477 \times 0,11) + (3,442 \times 0,11) + (3,380 \times 0,11) + (3,880 \times 0,11) + (3,429 \times 0,11) + (3,464 \times 0,11) + (3,464 \times 0,11) + (3,877 \times 0,11) + (3,432 \times 0,11)$
 $= 3,503$ berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,503 \times 25 = 87,57$
2. Mutu Pelayanan **B**
3. Kinerja Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep : **Baik**

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah yaitu : Waktu/Kecepatan Pelayanan yang mendapat nilai 3,380
2. Sedangkan Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Layanan yang mendapat nilai 3,880

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan berbasis online sudah dilakukan, akan tetapi tahapan penerbitan Surat-surat terkait kepegawaian terkendala di proses penandatanganan surat yang selama ini di luar wewenang dari BKPSDM Kabupaten Sumenep (Misal : Untuk SK Pangkat, Mutasi, dll menunggu proses verifikasi di BKN Pusat, sehingga kecepatan/waktu layanan tergantung dari pihak di luar BKPSDM Kabupaten Sumenep) .
- Penilaian masyarakat terkait Waktu/Kecepatan layanan tergantung dengan paham tidaknya masyarakat tentang jangka waktu layanan yang langsung bisa diproses di BKPSDM Sumenep dengan layanan yang harus mendapat rekomendasi dari Instansi di luar BKPSDM Sumenep.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tentang beberapa layanan kepegawaian dirasa kurang intensif

B. Rencana Tindak Lanjut

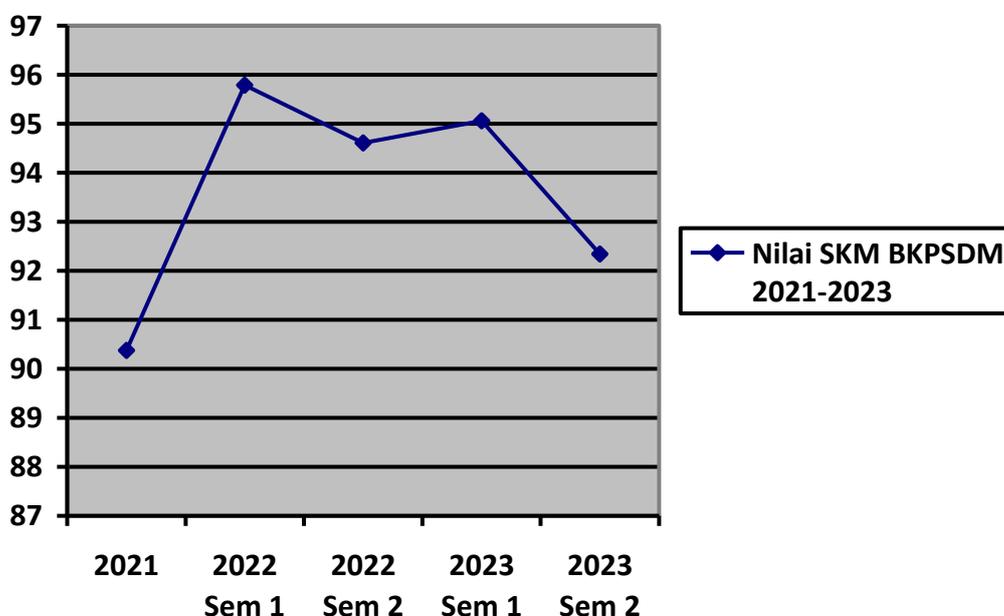
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. 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	Waktu Layanan	Peningkatan Sosialisasi Tentang waktu penyelesaian tiap-tiap layanan	√	√	√	√	Setiap Bidang
2	Sistem, Mekanisme,	Menghimbau Petugas	√	√	√	√	Setiap Bidang

	dan Prosedur	Pemberi Layanan agar lebih <i>aware</i> <i>menjelaskan</i> <i>prosedur</i> <i>layanan</i>					
--	-----------------	--	--	--	--	--	--

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

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 1 (Januari s/d Juni) tahun 2024 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang dipergunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 308 orang responden yang di sebarakan pada bulan Januari s/d Juni tahun 2024.
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 *Baik*.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk Semester 1 Tahun 2024 dengan nilai indek **3,503** nilai dikonversikan sebesar **87,57**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep pada Semester 1 2024 kategori **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”.

Sumenep, 01 Juli 2024

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



ARIE FIRMANTO, S.TP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780518 200501 1 010

46	4	3	4	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	2	3	3	3	1	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	3	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	3	4	4	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	2
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	4	3	3	4	3
91	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	3	3	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	4	4	3	4	4	4
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	4	3	3	3	4	3
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	4	3	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	3	3	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3

109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	1	3	3	4	3	3	3	3	2
111	4	3	4	3	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	3	3	4	4	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	3	1	3	4	4	3	3	4	3
118	3	3	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	4	3	4	4	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	4	3	4	3	4	3	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	3	3	4	3	3	4	4	3
136	3	4	3	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	4	4	3	4	3	4	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	2	4	3	3	3	4	3
150	3	3	3	4	3	3	4	4	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4
153	3	3	2	3	3	3	3	3	2
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	4	4	3	4	3	3	3	4	3
156	4	3	3	4	3	3	4	4	3
157	1	1	1	3	2	2	4	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	4	3	4	4	4	3	3	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4
165	3	3	4	4	3	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	4	4	4	3
167	3	4	3	4	3	4	4	4	3
168	3	3	3	4	3	3	2	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	4	3	3	2	4	3

172	3	3	3	4	3	3	3	3	2
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	4	4	3	4	3	3	3	4	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	3	3	4	3	3	3	4	3
180	4	3	3	4	3	3	3	4	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	4	4	4	3	4	3
188	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	2	2	4	3	3	3	3	3
191	4	3	4	4	4	4	4	4	4
192	4	3	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	3	3	3	4	3	3	3	4	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	3	4	3	3	4	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	4	4	3	4	3	3	3	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	4	4	3	4	4	4	4	4	3
206	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	2	4	3	3	3	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	2	3	3	3	3	3
213	2	3	2	2	2	2	3	3	2
214	4	4	4	4	4	4	3	4	3
215	4	4	4	4	4	3	3	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	4	3	4	3	4	3	4	4
218	4	4	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	4	4	4	4	3	4	3	4	3
221	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	4	4	4	4	4	3	3	4	4
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	3	3	3	1	3
226	4	4	3	4	4	3	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	4	3	4	4	4	3
233	3	4	4	4	3	3	4	4	4
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3

235	3	3	3	4	3	3	3	4	2
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	3	3	3	4	4
238	3	3	3	4	4	3	3	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	3	3	3	3	3	3	3	4	3
241	3	3	3	3	3	3	3	2	2
242	4	4	3	4	3	3	3	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	2
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	3	2	2	2	3	3	3	3	2
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	4	3	3	4	4	3	3	4	4
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	3	3	3	4	3	3	4	4	3
254	4	3	3	4	4	4	4	4	4
255	4	4	3	4	3	3	3	4	3
256	3	4	3	4	3	4	3	4	4
257	4	3	4	4	3	3	4	4	3
258	3	2	3	4	2	3	3	3	3
259	3	3	3	4	3	3	3	4	3
260	3	3	3	4	4	3	3	4	3
261	4	4	3	4	3	3	3	4	3
262	3	4	3	4	3	4	3	4	3
263	3	3	4	4	3	3	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	3	4	3	3	4	4	4	4	4
266	3	3	3	4	3	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	3	3	3	3	3	3	3	4	3
269	4	3	3	4	3	3	3	4	3
270	4	3	3	4	3	3	3	4	3
271	3	4	4	4	3	4	3	4	3
272	3	3	3	4	3	4	3	4	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	4	3	3	3	3	3	4	3
275	3	3	3	3	3	3	3	4	3
276	4	4	4	4	4	3	4	4	4
277	3	3	3	2	3	3	3	4	2
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3
279	3	3	4	4	3	4	4	4	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	3	3	3	4	3
282	3	3	3	4	3	3	3	4	2
283	3	3	3	3	3	3	3	4	3
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
285	4	4	3	4	3	3	3	4	3
286	3	3	3	4	3	3	4	4	3
287	4	4	4	4	3	3	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	3	3	4	4	3	3	3	4	4
290	4	4	3	4	3	3	4	4	4
291	3	4	4	4	3	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	2
293	3	3	3	4	3	4	4	4	3
294	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3
296	3	3	3	4	3	3	3	4	4
297	3	3	3	4	4	4	4	4	4

298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
300	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
301	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
304	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
305	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
306	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
307	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
308	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
SNilai /Unsur	1071	1060	1041	1195	1056	1067	1067	1194	1057	
NRR / Unsur	3,48	3,44	3,38	3,88	3,43	3,46	3,46	3,88	3,43	
NRR tertbg/ unsur	0,383	0,379	0,372	0,427	0,377	0,381	0,381	0,426	0,378	*)
IKM Unit pelayanan										3,503
										87,57

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	INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,477	86,93	B (Baik)
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,442	86,04	B (Baik)
U3	Waktu Penyelesaian	3,380	84,50	B (Baik)
U4	Biaya / Tarif	3,880	97,00	A (Sangat Baik)
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,429	85,71	B (Baik)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,464	86,61	B (Baik)
U7	Perilaku Pelaksana	3,464	86,61	B (Baik)
U8	Sarana & Prasarana	3,877	96,92	A (Sangat Baik)
U9	Penanganan pengaduan, Sarana & Masukan	3,432	85,80	B (Baik)

IKM UNIT PELAYANAN :	87,57	B (Baik)
-----------------------------	--------------	-----------------

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

Lampiran

Kuesioner Pada Aplikasi Sukma-E

The screenshot shows the home page of the Sukma-E application. At the top, there is a navigation bar with various icons and the URL `sukma.jatimprov.go.id/?e/survey?idUser=2576`. Below the navigation bar, there is a header section with logos for "CETAR" (CERAT, EFICIENT & EPISIN, TANGGAP, TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF) and "OPTIMIS JATIM BANGKIT". The main content area features a green banner with the text "Selamat Datang" and "Survei Kepuasan Masyarakat Pada BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMENEP". Below the banner, there is an illustration of people at a service counter and a "Form pengisian profil responded" section with input fields for "Nama", "Umur", "Nomor Hp", and a "Laki-Laki" dropdown menu.

The screenshot shows a survey question in the Sukma-E application. The question is "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya." (How do you think about the suitability of service requirements with the type of service?). The question is accompanied by an illustration of two people sitting on a scale. There are four radio button options: "Tidak sesuai.", "Kurang sesuai.", "Sesuai.", and "Sangat sesuai.". At the bottom of the question area, there is a progress indicator "1 of 4 Completed" and a "NEXT QUESTION" button.

The screenshot shows another survey question in the Sukma-E application. The question is "Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini." (How do you understand the ease of the service procedure in this unit?). The question is accompanied by an illustration of people sitting on a bench. There are four radio button options: "Tidak mudah.", "Kurang mudah.", "Mudah.", and "Sangat mudah.". At the bottom of the question area, there is a progress indicator "2 of 4 Completed" and buttons for "PREVIOUS QUESTION" and "NEXT QUESTION".

sukma.jatimprov.go.id/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 KABUPATEN SUKMA**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat. Kurang cepat.
 Cepat. Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukma.jatimprov.go.id/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 KABUPATEN SUKMA**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal Cukup mahal
 Murah Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukma.jatimprov.go.id/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 KABUPATEN SUKMA**



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

Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai

5 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

← → ↻ sukma.jatimprov.go.id/te/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

CETAR **OPTIMIS**
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUMENEP

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten

6 of 9 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)

← → ↻ sukma.jatimprov.go.id/te/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

CETAR **OPTIMIS**
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUMENEP

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)

← → ↻ sukma.jatimprov.go.id/te/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

CETAR **OPTIMIS**
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUMENEP

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#) [NEXT QUESTION](#)

[NEXT](#)

← → sukma.jatimprov.go.id/fe/survey/create

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



CETAR **OPTIMIS**
CENTRE FOR EFFORT & RESILIENCE TRAINING AND REPAIR
KABUPATEN SUKMA

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Polda
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUKMA



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk Cukup
 Baik Sangat Baik

9 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

SIKRETI

NEXT

← → sukma.jatimprov.go.id/fe/survey/store

Apikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



CETAR **OPTIMIS**
CENTRE FOR EFFORT & RESILIENCE TRAINING AND REPAIR
KABUPATEN SUKMA



Your submission has been received
Thankyou For Survey

KOTAK SOBRAN

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BKPSDM KABUPATEN SUMENEP
SEMESTER 1 TAHUN 2024**

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-goverment 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 SIASN/SAPK/SIMPEG/SIC/SILAHKAN/SIAGA/SIC
- 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 308 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 308 responden, 211 responden atau 69% berjenis kelamin laki-laki dan 97 orang atau 31 % berjenis kelamin perempuan.

II.2 Indeks Unit Pelayanan dan Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari hasil survey yang dilaksanakan, diperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan nilai **87,57**. Dari hasil nilai tersebut bisa diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **Mutu Pelayanannya tergolong B (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 3,477.
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 3,442.
3. Kecepatan Pelayanan
Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,380.
4. Biaya/Tarif
Kewajaran Biaya Pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dengan nilai rata-rata 3,880.
5. Produk Layanan
Produk Layanan adalah kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai rata-rata 3,429.
6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan Petugas Pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat mendapat nilai rata-rata 3,464.
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 3,464.

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 3,877.

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 3,432.

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 3,4 jika dibandingkan skor untuk unsur yang lain dan masih dapat diperbaiki lagi, antara lain:

- ✓ Waktu/Kecepatan Pelayanan

II.3.1 Kecepatan Pelayanan

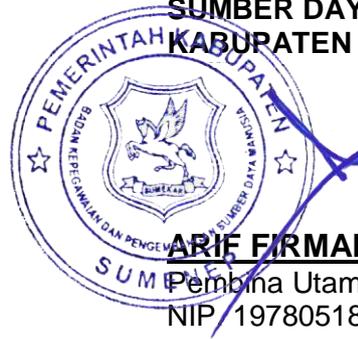
Waktu/Kecepatan Pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,380 dengan Nilai Mutu Pelayanan sebesar 84,50. Target waktu pelayanan ini sangat baik, tetapi hal tersebut dapat ditingkatkan dengan mencari solusi dari masalah kecepatan pelayanan. Apabila masalah berasal dari intern Badan Kepegawaian dan Pengembangan 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 Semester 1 Tahun 2024, 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, 02 Juli 2024

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



ARIF FIRMANTO ,S.TP.,M.Si

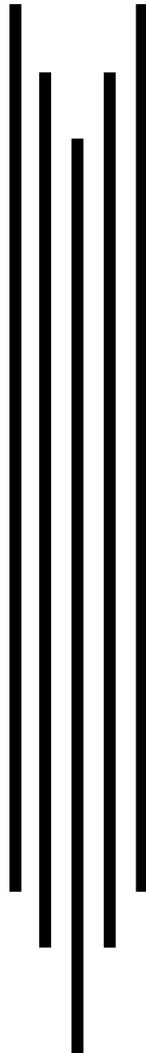
Pembina Utama Muda

NIP 19780518 200501 1 010



bkpsdm

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Semester 1
TAHUN 2024**



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

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

Email : bkdsunenep@gmail.com website : 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 aparaturnya 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 2024.

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 2024 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	Sesuai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya? 2. Apakah persyaratan pelayanan tertera dengan jelas,detail, dan lengkap ?
2	Prosedur	Mudah	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
3	Waktu/ Kecepatan Pelayanan	Cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses layanan? 2. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 3. Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan? 4. Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?
4	Biaya/Tarif	Gratis	1. Bagaimana pendapat saudara tentang

			<p>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	Sesuai	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p>
6	Kompetensi Pelaksana	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	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p>
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. Menghimbau pada segenap Pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk 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. Menghimbau pada segenap Pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk Tidak menunda nunda pekerjaan yang sudah selesai dan segera menyerahkan hasil layanan kepada penerima layanan khususnya ASN Kabupaten Sumenep
5. Menghimbau pada segenap Pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk Lebih *aware* dan tanggap terhadap keluhan/komplain untuk meminimalisir ketidakpuasan dari pengguna layanan

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, 05 Juli 2024

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



ARIE FIRMANTO ,S.TP.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780518 200501 1 010