



LAPORAN
HASIL SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

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

TAHUN 2018

**Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pada BKPSDM Kabupaten Sumenep
Tahun 2018**

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 2016-2021 yaitu :

“Sumenep Makin Sejahtera dengan Pemerintahan yang bersih, Mandiri, Agamis, Nasionalis, Transparan, Adil dan Profesional”

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

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan, kesehatan dan pengentasan kemiskinan;
- 2) Mempercepat pembangunan infrastruktur wilayah kepulauan dan daratan yang didukung pengelolaan Sumber Daya Alam serta lingkungan yang berkelanjutan;
- 3) Meningkatkan kemandirian perekonomian pedesaan dan perkotaan dengan memberdayakan potensi ekonomi lokal yang unggul dan berdaya saing tinggi;
- 4) Meningkatkan kultur dan tata kelola pemerintahan yang professional dan akuntabel;
- 5) Meningkatkan tata kelola kehidupan masyarakat aman dan kondusif melalui partisipasi masyarakat serta stakeholder dalam proses pembangunan;
- 6) Meningkatkan nilai-nilai keagamaan dan budaya serta nasionalisme yang didukung kearifan lokal dalam kehidupan bermasyarakat;

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-4 (empat), yaitu: **Meningkatkan kultur dan tata kelola pemerintahan yang**

professional dan akuntabel” dengan tujuan: “Mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang baik dan akuntabel” dengan Prinsip-Prinsip *Good Governance*. Konsep *Good Governance* yang menitik beratkan pada bagaimana membangun hubungan kemitraan antara pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai *stakeholder* yang berperan penting dalam proses pembangunan daerah dan pengelolaan sektor publik. Melalui konsep ini pembangunan daerah dan pengelolaan sektor publik dilakukan dengan berbasis pada partisipasi, transparansi dan akuntabilitas.

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 Formasi dan Pembinaan

- ✓ Pemberkasan usul penetapan NIP CPNS
- ✓ Penyusunan Kebutuhan ASN
- ✓ Usulan Karis Karsu
- ✓ Usulan Karpeg
- ✓ Kartu Peserta Taspen (KPT)
- ✓ Usulan Satya Lencana Karya Satya
- ✓ Penetapan Hukuman Disiplin
- ✓ Penetapan Pemberhentian Sementara PNS
- ✓ Penetapan pengaktifan kembali sebagai PNS

- ✓ Penetapan SK Pengangkatan CPNS
- ✓ Pengajuan Cuti PNS
- ✓ Pengajuan Pemeriksaan Kesehatan PNS
- ✓ Pengajuan Pemeriksaan Pelanggaran Disiplin
- ✓ Penyampaian (LHKPN)
- ✓ Penyampaian Laporan Pajak-Pajak Pribadi (LP2P)
- ✓ Penyampaian SK Pengangkatan CPNS
- ✓ Permohonan Ijin Perceraian

- **Layanan Bidang Mutasi**

- ✓ Kenaikan Pangkat
- ✓ Mutasi Antar Daerah
- ✓ Pelantikan Dalam Jabatan Struktural
- ✓ Pengambilan Sumpah PNS
- ✓ Pengangkatan CPNS menjadi PNS
- ✓ Peninjauan Masa Kerja
- ✓ Proses Administrasi Pensiun
- ✓ Seleksi Pengisian JPT Pratama

- **Layanan Bidang Pengembangan Kompetensi SDM**

- ✓ Diklat Prajabatan
- ✓ Diklat Teknis dan Fungsional
- ✓ Diklatpim III
- ✓ Diklatpim IV
- ✓ Ijin Belajar
- ✓ Tugas Belajar

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/Internet
- 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 100 orang responden yang telah disurvei. Dipilih masyarakat yang akan/telah memakai jasa pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep. Dari total 100 responden, 55 responden atau 55% berjenis kelamin laki-laki dan 45 orang atau 45% berjenis kelamin perempuan.

Adapun latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki, SLTP 2 orang atau 2%, SLTA 25 orang atau 25%, Diploma 22 orang atau 22% dan S1 sebanyak 48 orang atau 48% serta S2 sebanyak 3 orang atau 3%.

Sedangkan pekerjaan utama yang dimiliki yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) 100 orang atau 100%, karena pemakai jasa pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sumenep.

II.2 Indeks Unit Pelayanan dan Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari hasil survey yang dilaksanakan, diperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan nilai **81,53**. 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 3,140.
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 3,160.
3. Kecepatan Pelayanan
Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan mendapat nilai rata-rata 2,990.
4. Biaya/Tarif
Kewajaran Biaya Pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dengan nilai rata-rata 3,970.
5. Produk Layanan
Produk Layanan adalah kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai rata-rata 3,160.
6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan Petugas Pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat mendapat nilai rata-rata 3,150.
7. Prilaku 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 3,200.
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 3,000.

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 3,610.

II.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

- ✓ Kecepatan Pelayanan

II.3.1 Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan mendapat nilai rata-rata 2,990. Target waktu pelayanan ini cukup 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 2018, 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, 31 Mei 2018

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

R. TITIK SURYATI, SH, MH.

Pembina Utama Muda

NIP. 19660409 199302 2 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BKPSDM KAB. SUMENEP
ALAMAT : JL. DR. CIPTO NO. 40 SUMENEP
Tlp/Fax. : (0328) 664526

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									TGL IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5/2/2018
2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	"
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	"
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
7	3	3	2	4	3	3	3	3	3	"
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3	"
9	3	2	2	4	3	3	3	3	3	"
10	3	3	2	4	3	3	3	2	4	"
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	"
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	"
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
18	3	3	3	4	3	3	3	2	3	"
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	"
21	3	3	2	4	3	3	3	3	2	5/3/2018
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	"
23	3	3	3	4	3	2	3	4	3	"
24	4	3	3	4	4	4	3	3	4	"
25	3	2	3	4	3	3	3	3	3	"
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	"
27	3	3	3	4	4	3	3	4	4	"
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
29	3	3	3	4	3	4	3	2	3	"
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
31	3	4	3	4	3	4	3	3	4	"
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4	"
33	4	3	3	4	3	3	3	3	4	"
34	3	4	3	4	3	4	4	3	4	"
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4	"
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5/4/2018
39	3	4	3	4	3	3	4	3	4	"
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4	"
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	"
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5/7/2018
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	"
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	"
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
50	3	4	3	4	3	3	4	4	4	"
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4	"
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4	"
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	"
54	4	4	4	4	4	3	3	4	4	"
55	3	4	3	4	4	3	3	3	4	"
56	3	4	3	4	4	3	4	2	4	"
57	3	4	3	4	4	4	3	4	4	"
58	3	4	3	4	4	4	4	3	4	"
59	4	4	4	4	3	3	4	3	4	"

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									TGL IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
60	4	3	4	4	4	3	4	3	4	"
61	4	3	3	4	3	4	4	3	4	"
62	4	4	3	4	4	4	4	3	4	"
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5/8/2018
67	3	3	3	4	3	4	3	3	4	"
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
69	3	4	3	4	3	3	3	3	4	"
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	"
71	3	4	3	4	3	4	3	3	4	"
72	3	3	2	4	3	3	3	3	4	"
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
77	3	3	3	4	4	3	3	3	4	"
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
79	3	3	4	4	3	3	3	4	4	"
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
82	3	3	4	4	3	3	3	4	4	"
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
85	3	4	3	4	3	3	3	3	2	"
86	4	4	4	4	3	4	4	3	4	"
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5/9/2018
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3	"
93	3	3	2	4	3	2	3	2	2	"
94	3	2	2	4	3	3	3	2	2	"
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	"
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	"
ΣNilai /Unsur	314	316	299	397	316	315	320	300	361	
NRR / Unsur	3.140	3.160	2.990	3.970	3.160	3.150	3.200	3.000	3.610	
NRR tertbg/ unsur	0.349	0.351	0.332	0.441	0.351	0.350	0.355	0.333	0.401	*) 3.261
IKM Unit pelayanan										**) 81.530

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 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.140
U2	Prosedur	3.160
U3	Waktu Pelayanan	2.990
U4	Biaya/Tarif	3.970
U5	Produk Layanan	3.160
U6	Kompetensi Pelaksana	3.150
U7	Prilaku Pelaksana	3.200
U8	Sarana dan Prasarana	3.000
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.610

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									TGL IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM UNIT PELAYANAN :		81.53								

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Sumenep, 31 Mei 2018

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

R. TITIK S. RYATI, SH, MH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660409 199302 2 002