

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2024
BKD KABUPATEN BATANG**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KABUPATEN BATANG**
JL. RA. Kartini No. 1 Batang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.4 Penentuan Jumlah Responden.....	8
2.5 Pengolahan Data	8
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
BAB V	20
KESIMPULAN	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.2 Saran / Rekomendasi	21
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner	22
2. Hasil Pengolahan Data	23
3. Dokumentasi Pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Batang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas

data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Perbup Batang Nomor 34 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang mencakup Survey Layanan Kepegawaian sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada, adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian
3. Mendorong dan memotivasi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan Kepegawaian

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang, antara lain :

1. Pelayanan Ijin Pencalonan Kades
2. Perekaman Fingerprint
3. Pelayanan Ijin Cerai
4. Pelayanan Ijin Menikah Istri ke- 2
5. Pelayanan Surat Tugas Belajar
6. Seleksi Pengadaan ASN
7. Penyelenggaraan Diklatpim
8. Penyelenggaraan Orientasi PPPK
9. Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Bagi CPNS
10. Pelayanan Cuti
11. Pelayanan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala
12. Pelaksanaan Kenaikan Pangkat
13. Mutasi Masuk
14. Mutasi Keluar
15. Pelayanan Pensiun
16. Penggunaan Aplikasi Simpeg
17. Penggunaan Aplikasi E-Presensi
18. Penggunaan Aplikasi E- Kinerja

B. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang yang mencakup Survei Layanan Kepegawaian sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada, 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang, menggunakan **Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang Nomor : 900/181/2024 tanggal 4 Juli 2024 perihal Survey Kepuasan Layanan Kepegawaian BKD Kab Batang** ke Perangkat Daerah dengan jawaban kuesioner via

email ke programkeuBKD@gmail.com atau melalui link bit.ly/SurveiLayananKepegawaian2024_BKD paling lambat 19 Juli 2024. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan **Skala Likert**. **Skala Likert** adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui email.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Dalam Laporan SKM kali ini Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 1-1-2024 s/d 30-6-2024 untuk Penilaian Pelayanan dari Periode Januari s/d Juni 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024	12
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	2

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kab.Batang mencakup Survey Layanan Kepegawaian sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada, pada periode 1-1-2024 s/d 30-6-2024 sasaran Respondennya adalah Kasubag Umpeg dari 82 (delapan puluh dua) Perangkat Daerah dan minimal diperoleh responden sebanyak 40 (empat puluh) sampel.

2.5 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan unit kerja pelayanan publik digambarkan tabel berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang mencakup Survey Layanan Kepegawaian sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Berdasar Usia

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	0%	0
2	16 - 20 tahun	0%	0
3	21 - 25 tahun	0%	0
4	26 - 30 tahun	15%	6
5	31 - 35 tahun	8%	3
6	36 - 40 tahun	13%	5
7	41 - 45 tahun	18%	7
8	46 - 50 tahun	15%	6
9	51 - 55 tahun	23%	9
10	56 - 60 tahun	10%	4
11	61 - 65 tahun	0%	0
12	>= 66 tahun	0%	0

Berdasar Jenis Kelamin

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	50%	20
2	Perempuan	50%	20

Berdasar Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	3%	1
2	Tamat SLTP	8%	3
3	Tamat SLTA	8%	3
4	Diploma (D1/D2/D3)	13%	5
5	Sarjana (S1)	55%	22
6	Magister (S2)	15%	6
7	Doktor (S3)	0%	0

Berdasar Pekerjaan

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	PNS	83%	33
2	TNI	0%	0
3	POLRI	0%	0
4	Swasta	10%	4
5	Wirausaha	5%	2
6	Lainnya	3%	1

Berdasar Jenis layanan yang diterima

Kode	Jenis layanan yang diterima	Persentase	Jumlah
1	Pelayanan Ijin Pencalonan kades	13%	5
2	Perekaman Fingerprint	10%	4
3	Pelayanan Ijin Cerai	5%	2
4	Pelayanan Ijin Menikah Istri ke- 2	0%	0
5	Pelayanan Surat Tugas Belajar	0%	0
6	Seleksi Pengadaan ASN	0%	0
7	Penyelenggaraan Diklatpim	0%	0
8	Penyelenggaraan Orientasi PPPK	3%	1
9	Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Bagi CPNS	0%	0
10	Pelayanan Cuti	5%	2
11	Pelayanan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala	3%	1
12	Pelaksanaan Kenaikan Pangkat	10%	4
13	Mutasi Masuk	0%	0
14	Mutasi Keluar	0%	0
15	Pelayanan Pensiun	3%	1
16	Penggunaan Aplikasi Simpeg	5%	2
17	Penggunaan Aplikasi E-Presensi	8%	3
18	Penggunaan Aplikasi E- Kinerja	38%	15

3.2 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang mencakup Survey Layanan Kepegawaian sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada untuk jenis layanan sebagaimana terinci dalam Bab II adalah sebagai berikut :

NO. URUT	RESPONDEN						PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NO. RESP	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
							Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana dan Prasarana
1	1	47	2	5	1	11	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	2	49	2	3	1	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	43	1	5	1	18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	44	1	5	1	17	3	4	3	4	4	3	3	3	4
5	5	56	1	6	1	18	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	6	53	2	6	1	18	4	3	3	4	3	4	3	3	4
7	7	58	1	6	1	18	4	4	3	4	3	3	3	4	4
8	8	52	2	5	1	18	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	9	29	1	4	1	16	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	10	48	2	6	1	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	11	54	1	6	1	12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	12	49	2	5	1	17	4	4	3	4	3	3	3	3	4
13	13	34	1	5	1	18	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	14	43	2	5	1	15	4	3	3	4	3	4	3	3	4
15	15	29	1	4	1	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	16	54	2	5	1	17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
17	17	53	1	5	1	18	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	18	58	1	5	1	18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	19	52	1	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	20	45	2	5	1	8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	21	56	1	5	1	18	4	3	3	4	3	4	3	3	4
22	22	28	2	5	6	18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
23	23	36	2	6	1	18	4	3	3	4	3	3	3	3	4
24	24	53	2	5	1	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	25	43	2	5	1	18	4	3	3	4	4	3	4	3	4

26	26	43	2	4	1	10	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	27	49	2	3	1	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
28	28	39	1	5	1	10	3	4	3	4	4	4	4	3	4
29	29	43	2	5	1	16	4	3	4	3	4	4	4	4	4
30	30	29	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	31	46	1	5	1	12	4	4	4	4	4	4	3	3	4
32	32	30	1	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	33	37	1	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	34	51	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	35	29	1	2	5	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
36	36	39	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
37	37	35	1	4	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
38	38	52	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
39	39	34	2	2	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
40	40	39	2	5	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Jumlah Nilai / Unsur							138	135	135	159	141	141	146	142	160
Nilai Rata-rata / Unsur							3,45	3,38	3,38	3,98	3,53	3,53	3,65	3,55	4,00
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur							0,38	0,38	0,38	0,44	0,39	0,39	0,41	0,39	0,44
Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur							86,25	84,38	84,38	99,38	88,13	88,13	91,25	88,75	100
Mutu Pelayanan / Unsur							B	B	B	A	B	B	A	A	A
Kinerja Pelayanan / Unsur							Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat	3,60
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	90,07
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi sejumlah 40 (empat puluh) kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang sebesar **90,07** pada kategori **SANGAT BAIK** (pada nilai interval konversi 86,250 - 100,000). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

No	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	86,250	Baik	7
2	Prosedur	84,375	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	84,375	Baik	9
4	Biaya/Tarif	99,375	Sangat Baik	2
5	Produk spesifikasi jenis layanan	88,125	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	88,125	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	91,250	Sangat Baik	3
8	Sarana Prasarana	88,750	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100,000	Sangat Baik	1

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Waktu Penyelesaian layanan dan Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 84,375.** Kemudiaian disusul Persyaratan jenis pelayanan dengan nilai 86,250 dan kompetensi pelaksana layanan serta unsur Produk Spesifikasi jenis layanan dengan nilai keduanya sama yaitu 88,125. Meskipun kelima unsur tersebut termasuk nilai rendah dibandingkan dengan empat unsur lainnya, namun masih tergolong dalam kategori BAIK.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100**, kemudian disusul unsur Biaya/Tarif dengan nilai 99,375, unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 91,250 dan terakhir unsur Sarana Prasarana dengan nilai 88,750. Keempat unsur ini berdasar hasil survey masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk survey kepuasan layanan ini, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. SOP dari masing-masing layanan agar tersosialisasikan dengan jelas kepada pengguna layanan
2. Waktu Penyelesaian Pelayanan agar tepat dan cepat sesuai SOP
3. Agar ditingkatkan sarana dan prasarana terkait dengan kelancaran presensi dan e-kinerja
4. Koordinasi lintas OPD agar senantiasa terjalin dengan baik
5. Kualitas pelayanan pengaduan agar dapat ditingkatkan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah **Waktu Penyelesaian Pelayanan** sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Berikut Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang :

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pelayanan Ijin Pencalonan Kades	Persyaratan	Mengupdate persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan				v	Tim Mutu dan semua unit pelayanan

			mensosialisasikannya					
2	Perekaman Fingerprint	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				v	Tim Mutu dan semua unit pelayanan
3	Pelayanan Ijin Cerai	Persyaratan	Mengupdate persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya				v	Tim Mutu dan semua unit pelayanan
4	Pelayanan Ijin Menikah Istri ke- 2	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya				v	Semua Unit Layanan
5	Pelayanan Surat Tugas Belajar	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				v	Tim Mutu dan semua unit pelayanan
6	Seleksi Pengadaan ASN	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya			v	v	Tim Mutu dan semua unit pelayanan
7	Penyelenggaraan Diklatpim	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan			v	v	Tim Mutu dan semua unit pelayanan

			penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan					
8	Penyelenggaraan Orientasi PPPK	Prosedur	Meninjau Prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme Audit Internal				v	Auditor Internal
9	Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Bagi CPNS	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikanya					
10	Pelayanan Cuti	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikanya					
11	Pelayanan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikanya					
12	Pelaksanaan Kenaikan Pangkat	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikanya					
13	Mutasi Masuk	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikanya					
14	Mutasi Keluar	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikanya					
15	Pelayanan Pensiun	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan					

			yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasinya					
16	Penggunaan Aplikasi Simpeg	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan dengan mengikutsertakan diklat sesuai tuis					
17	Penggunaan Aplikasi E-Presensi	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasinya					
18	Penggunaan Aplikasi E-Kinerja	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasinya					

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang mencakup Survey Layanan Kepegawaian sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada disimpulkan bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang sebesar 90,07** dan berada pada **kategori SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester 1 Tahun 2024 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Persyaratan** berada pada kategori **Baik**
2. **Prosedur** berada pada kategori **Baik**
3. **Waktu Pelayanan** berada pada kategori **Baik**
4. **Biaya/Tarif** berada pada kategori **Sangat Baik**
5. **Produk Spesifikasi Jenis layanan** berada pada kategori **Baik**
6. **Kompetensi Pelaksana** berada pada kategori **Baik**
7. **Perilaku Pelaksana** berada pada kategori **Sangat Baik**
8. **Sarana Prasarana** berada pada kategori **Sangat Baik**
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berada pada kategori **Sangat Baik**

Dari rincian hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Batang di bab IV, berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Biaya/Tarif dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan. Namun demikian secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan kepegawaian masuk dalam kategori Baik dan Sangat Baik.

5.2 Saran/Rekomendasi

1. Peningkatan layanan dapat semakin baik dengan adanya pengembangan diri dari petugas dan stakeholder yang bersinggungan dengan layanan tersebut sehingga perlu diberikan pembekalan baik dengan cara Pendidikan maupun pelatihan.
2. Aplikasi yang telah dikembangkan untuk layanan disusun dengan sistematis, sederhana dan mudah dioperasikan sehingga memungkinkan pengguna layanan mendapatkan layanan lebih cepat dan sesuai kebutuhan.
3. Analisa standar operasional prosedur perlu terus dilakukan untuk menyesuaikan perubahan.
4. Agar secara berkala dilaksanakan sosialisasi SOP dan Standar Pelayanan kepada pengguna demi kelancaran pelayanan
5. Evaluasi secara berkala harus dilaksanakan demi mencari solusi dan perbaikan peningkatan kualitas layanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang.

Batang, 23 Juli 2024
Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Kabupaten Batang,



DWI RIYANTO, AP, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19760710 199602 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEPEGAWAIAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN BATANG

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00 * 13.00 – 17.00 *

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wirasaha
 Lainnya : (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :

1. Pelayanan Ein Pencalonan Kades	10. Pelayanan Cuti
2. Perbekaman Fingerprint	11. Pelayanan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala
3. Pelayanan Ein Cerai	12. Pelaksanaan Kenaikan Pangkat
4. Pelayanan Ein Menikah Istri ke-2	13. Mutasi Masuk
5. Pelayanan Surat Tugas Belajar	14. Mutasi Keluar
6. Seleksi Pengadisan ASN	15. Pelayanan Pensiun
7. Penyelenggaraan Diklatpim	16. Penggunaan Aplikasi Simpeg
8. Penyelenggaraan Orientasi PPK	17. Penggunaan Aplikasi E-Presensi
9. Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Bagi CPNS	18. Penggunaan Aplikasi E- Kinerja

PENDAPAT RESPONDEN

(Isi dengan huruf sesuai jawaban pendapat responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	P₁	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	P₆
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4		

Apa yang Bpk/Ibu/Sdr. **keluhkan** terhadap kualitas layanan di unit / bagian tersebut ?

.....

Apa **Saran / masukan** Bpk/Ibu/Sdr untuk perbaikan Pelayanan di unit / bagian ini :

.....

2. Hasil Pengolahan Data

NO. URUT	RESPONDEN						PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN								
	NO. RESP	USIA	KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
							Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana dan Prasarana
1	1	47	2	5	1	11	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	2	49	2	3	1	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	43	1	5	1	18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	44	1	5	1	17	3	4	3	4	4	3	3	3	4
5	5	56	1	6	1	18	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	6	53	2	6	1	18	4	3	3	4	3	4	3	3	4
7	7	58	1	6	1	18	4	4	3	4	3	3	3	4	4
8	8	52	2	5	1	18	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	9	29	1	4	1	16	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	10	48	2	6	1	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	11	54	1	6	1	12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	12	49	2	5	1	17	4	4	3	4	3	3	3	3	4
13	13	34	1	5	1	18	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	14	43	2	5	1	15	4	3	3	4	3	4	3	3	4
15	15	29	1	4	1	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	16	54	2	5	1	17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
17	17	53	1	5	1	18	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	18	58	1	5	1	18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	19	52	1	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	20	45	2	5	1	8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	21	56	1	5	1	18	4	3	3	4	3	4	3	3	4
22	22	28	2	5	6	18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
23	23	36	2	6	1	18	4	3	3	4	3	3	3	3	4

24	24	53	2	5	1	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	25	43	2	5	1	18	4	3	3	4	4	3	4	3	4
26	26	43	2	4	1	10	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	27	49	2	3	1	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
28	28	39	1	5	1	10	3	4	3	4	4	4	4	3	4
29	29	43	2	5	1	16	4	3	4	3	4	4	4	4	4
30	30	29	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	31	46	1	5	1	12	4	4	4	4	4	4	3	3	4
32	32	30	1	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	33	37	1	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	34	51	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	35	29	1	2	5	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
36	36	39	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
37	37	35	1	4	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
38	38	52	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
39	39	34	2	2	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
40	40	39	2	5	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Jumlah Nilai / Unsur							138	135	135	159	141	141	146	142	160
Nilai Rata-rata / Unsur							3,45	3,38	3,38	3,98	3,53	3,53	3,65	3,55	4,00
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur							0,38	0,38	0,38	0,44	0,39	0,39	0,41	0,39	0,44
Nilai Konversi Rata-rata Tertimbang / Unsur							86,25	84,38	84,38	99,38	88,13	88,13	91,25	88,75	100
Mutu Pelayanan / Unsur							B	B	B	A	B	B	A	A	A
Kinerja Pelayanan / Unsur							Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat	3,60
Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	90,07
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KABUPATEN BATANG
TAHUN 2024**

NILAI IKM	<p>NAMA LAYANAN :</p> <p>PELAYANAN KEPEGAWAIAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH</p>																		
90,07	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 40 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 20 orang / P = 20 Orang</p> <p>PENDIDIKAN :</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>SD</td><td>=</td><td>1 Orang</td></tr> <tr><td>SMP</td><td>=</td><td>3 Orang</td></tr> <tr><td>SMA</td><td>=</td><td>3 Orang</td></tr> <tr><td>D-III</td><td>=</td><td>5 Orang</td></tr> <tr><td>S.1</td><td>=</td><td>22 Orang</td></tr> <tr><td>S.2</td><td>=</td><td>6 Orang</td></tr> </table> <p>Periode Survei = (5-07-2024) s/d (19-7-2024)</p>	SD	=	1 Orang	SMP	=	3 Orang	SMA	=	3 Orang	D-III	=	5 Orang	S.1	=	22 Orang	S.2	=	6 Orang
SD	=	1 Orang																	
SMP	=	3 Orang																	
SMA	=	3 Orang																	
D-III	=	5 Orang																	
S.1	=	22 Orang																	
S.2	=	6 Orang																	
(SANGAT BAIK)																			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

3. Dokumentasi Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Batang





