



**BKPSDM
KABUPATEN SAROLANGUN**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV

2024



**BKPSDM
KABUPATEN SAROLANGUN**

LEMBAR PENGESAHAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

**SAROLANGUN, 31 DESEMBER 2024
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SAROLANGUN**



LINDA NOVITA HIRAWATY, SH.,M.H

PEMBINA TK I (IV/b)

NIP. 19791121 200312 2 003

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT Karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat TRIWULAN IV Tahun 2024 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun dapat diselesaikan.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TRIWULAN IV Tahun 2024 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TRIWULAN IV Tahun 2024 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat khususnya Aparatur Sipil Negara terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun, 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) TRIWULAN IV Tahun 2024 ini belumlah menunjukan 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.

Sarolangun, 31 Desember 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL..... iv

DAFTAR GRAFIK..... v

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Sasaran..... 2

1.5 Manfaat..... 2

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan..... 3

1.7 Hasil yang ingin dicapai 3

BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI..... 4

2.1 Pelaksanaan SKM 4

2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat..... 4

2.3 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 5

2.4 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.5 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 6

2.6 Metode Pengolahan Data 6

2.7 Perangkat Pengolahan Data 7

2.8 Pengujian Kualitas Data..... 8

2.9 Penyusunan Laporan 8

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 9

3.1 Analisis Survei kepuasan masyarakat (SKM) 9

3.2 Analisis Responden 9

3.3 Deskripsi Responden 9

3.3.1 Usia 9

3.3.2 Jenis Kelamin 10

3.3.3 Tingkat Pendidikan 11

3.3.4 Pekerjaan 12

3.4 Penilaian Kepuasan Pada Indikator Pelayanan 12

3.4.1. Persyaratan 13

3.4.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 14

3.4.3. Waktu Penyelesaian 15

3.4.4. Biaya/Tarif 15

3.4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 16

3.4.6. Kompetensi Pelaksana 17

3.4.7. Perilaku Pelaksana 17

3.4.8. Penanganan Pengaduan,Saran & Masukan..... 18

3.4.9. Sarana dan Prasarana..... 19

BAB IV KESIMPULAN21

4.1 Kesimpulan21

4.2 Kesimpulan Unsur Pelayanan.....21

4.3 Rekomendasi22

LAMPIRAN23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 6

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan
Kinerja Unit Pelayanan 7

Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia 9

Tabel 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 10

Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 11

Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan 12

Tabel 3.5 Nilai rata-rata unsur pelayanan 13

Tabel 3.6 Persyaratan 14

Tabel 3.7 Sistem dan Mekanisme Prosedur..... 14

Tabel 3.8 Waktu Penyelesaian 15

Tabel 3.9 Biaya/Tarif 16

Tabel 3.10 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 16

Tabel 3.11 Kompetensi Pelaksana 17

Tabel 3.12 Perilaku Pelaksana 18

Tabel 3.13 Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan 18

Tabel 3.14 Sarana dan Prasarana 19

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia 10

Grafik 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 10

Grafik 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 11

Grafik 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan 12

Grafik 3.5 Nilai rata-rata unsur pelayanan 13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat semakin menuntut kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Aspirasi ini tercermin dalam keinginan mereka untuk mendapatkan pelayanan prima. Program Pembangunan Nasional mengamanatkan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai perwujudan *Clean Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, dan *responsivitas* terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik Aparatur Sipil Negara, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode pengukuran sebelumnya yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kumpulan data dan informasi yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Data ini diperoleh melalui pengukuran kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang mereka terima, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan mereka. SKM bertujuan sebagai alat evaluasi terhadap aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan oleh setiap unit penyelenggara. Mengingat keragaman jenis layanan dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, pedoman umum diperlukan untuk memudahkan penyusunan SKM oleh setiap unit pelayanan, yang berfungsi sebagai acuan dalam menilai kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut, Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kabupaten Sarolangun telah melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kepegawaian. Hasil survei ini akan digunakan sebagai evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik guna terus meningkatkan kualitas layanan. Dengan tercapainya kualitas layanan yang prima, harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun.

Tujuan dari pelaksanaan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan kepegawaian sebagai Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam urusan pemerintahan bidang kepegawaian.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sarolangun dalam memberikan pelayanan kepegawaian sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan kepegawaian, sehingga pelayanan kepada aparatur dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan kualitas pelayanan.
4. Mengukur kecenderungan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dalam urusan pemerintahan bidang kepegawaian yang diberikan.

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam urusan pemerintahan bidang kepegawaian yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik.

3. Menjadi bahan pertimbangan penetapan kebijakan dan upaya perbaikan kinerja yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BKPSDM Kabupaten Sarolangun.
5. Memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungannya bagi aparatur.

1.6 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun ini dilaksanakan pada TRIWULAN IV (empat) periode Oktober sampai dengan Desember 2024.

1.7 Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepegawaian yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kabupaten Sarolangun melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

1.1 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun dilaksanakan secara swakelola, sehingga perlu dibentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan secara *online* dalam bentuk *link Google Forms* (tautan dan QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BKPSDM Kabupaten Sarolangun yaitu:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** 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** merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** merupakan 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** dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data, kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bagian penyusunan kuesioner survei kepuasan Masyarakat (SKM) secara umum, terbagi dalam 3 (tiga) bagian sebagai berikut:

- a. Bagian Pertama Berisikan Judul Kuesioner, Nama Instansi, dan Identitas responden berupa (Usia responden, Jenis Kelamin Responden, Pendidikan Responden, dan Pekerjaan Responden);
- b. Bagian Kedua Berisikan layanan Kepegawaian yang diakses oleh responden;
- c. Bagian Ketiga Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda, sedangkan jawaban tidak terstruktur berisikan jawaban singkat Dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran serta kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner manual dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Sedangkan untuk pengisian kuesioner melalui *link* atau *QR google forms* secara *online* hasilnya terkap secara otomatis pada *website google forms*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.5 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pada saat pelayanan berlangsung. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober s.d Desember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.6 Metode Pengolahan Data

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

Skala *Likret* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Responden juga diminta untuk menentukan Tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai Rata-Rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM = $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per parameter}}{\text{Total parameter yang Terisi}}$ X Bobot NRR

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

SKM Unit Pelayanan X 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 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban.

Adapun penskorannya menggunakan *skala likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun ditentukan sebagai berikut :

Tabel 2.2
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu 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	A SANGAT BAIK

Sumber : Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

2.7 Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan menggunakan program komputer (*Microsoft Excel*).

b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

2.8 Pengujian Kualitas Data

Data Survei Kepuasan Masyarakat yang dikumpulkan dari setiap kuesioner telah diatur dan disusun dengan memperhitungkan faktor-faktor demografis utama, seperti kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama dari responden. Proses pengkompilasian ini memungkinkan untuk menganalisis dan memahami lebih dalam profil karakteristik responden serta kecenderungan jawaban yang diberikan dalam konteks data yang bersifat objektif. Dengan mengidentifikasi pola-pola berdasarkan faktor-faktor demografis ini, informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai landasan untuk analisis yang lebih komprehensif mengenai sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat secara keseluruhan.

2.9 Penyusunan Laporan

Hasil survei telah disusun menjadi laporan yang penting bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun. Laporan ini berisi informasi yang telah diolah dan dianalisis dari data survei, yang akan menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan strategis sesuai dengan regulasi yang berlaku. Laporan tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi yang diukur serta memberikan pemahaman yang mendalam bagi pengambilan keputusan dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia di kabupaten tersebut.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Analisis Survei kepuasan masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disebarluaskan ke seluruh ASN Kabupaten Sarolangun terhadap layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun pada TRIWULAN IV (empat) periode Oktober sampai dengan Desember 2024.

3.2 Analisis Responden

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan terdapat beberapa data responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan, yang telah berpartisipasi dalam survei ini.

3.3 Deskripsi Responden

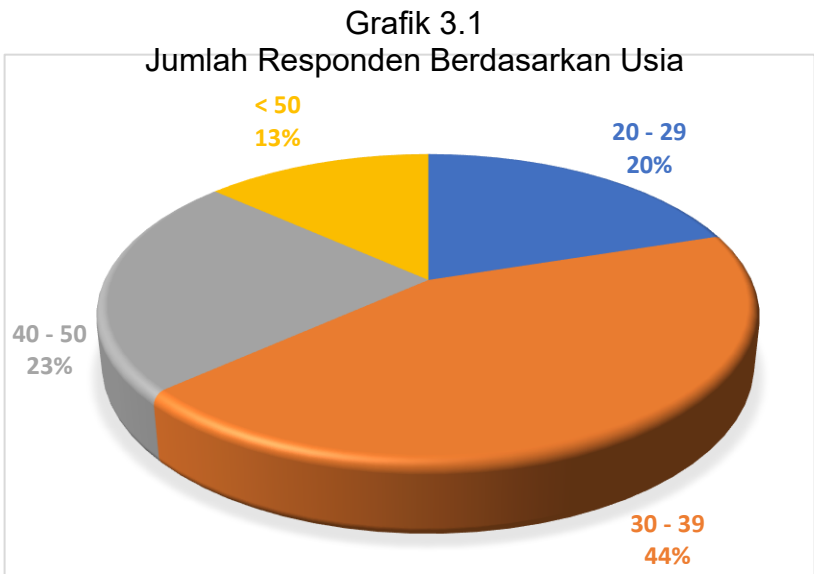
Berdasarkan data yang masuk sebanyak 30 responden pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun, dari jawaban responden yang masuk untuk deskripsi responden didapat hasil sebagai berikut:

3.3.1 Usia

Berdasarkan data yang kami terima, Kelompok usia terbanyak dari responden adalah mereka yang berusia 30-39 tahun sebanyak 13 Orang (44%) usia 40-49 tahun 7 Orang (23%), usia 20-30 tahun 6 Orang (20%). Sementara itu, kelompok usia terkecil adalah mereka yang berusia diatas 50 tahun dengan jumlah 4 Orang. Untuk lebih detailnya, sebaran usia responden kami sajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah
1	Berdasarkan Usia	Usia Dibawah 20 Tahun (< 20)	0
		Usia 20 s.d 29 Tahun (20 - 29)	6
		Usia 30 s.d 39 Tahun (30 - 39)	13
		Usia 40 s.d 49 Tahun (40 - 49)	17
		Usia Diatas 50 Tahun (> 50)	4
TOTAL			30



3.3.2 Jenis Kelamin

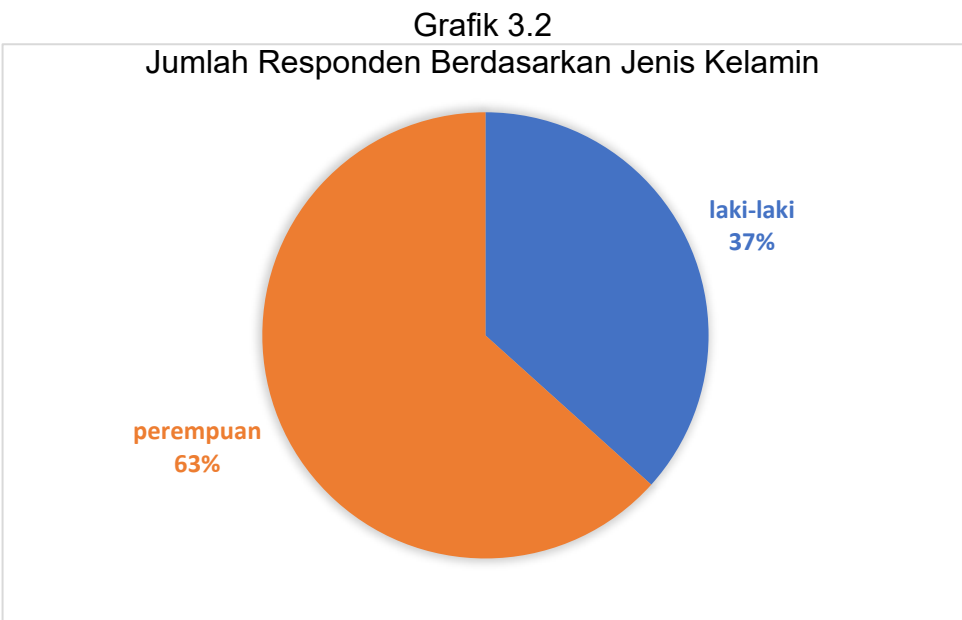
Berdasarkan jenis kelamin, terdapat perbedaan signifikan dalam proporsi responden. Dari data yang telah kami terima dan olah, ditemukan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan dengan responden laki-laki. Dari total 30 responden yang tercatat, 11 diantaranya merupakan responden laki-laki, sementara 19 diantaranya merupakan responden perempuan.

Untuk lebih detailnya, sebaran jenis kelamin responden kami sajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	11
		Perempuan	19
TOTAL			30



3.3.3 Tingkat Pendidikan

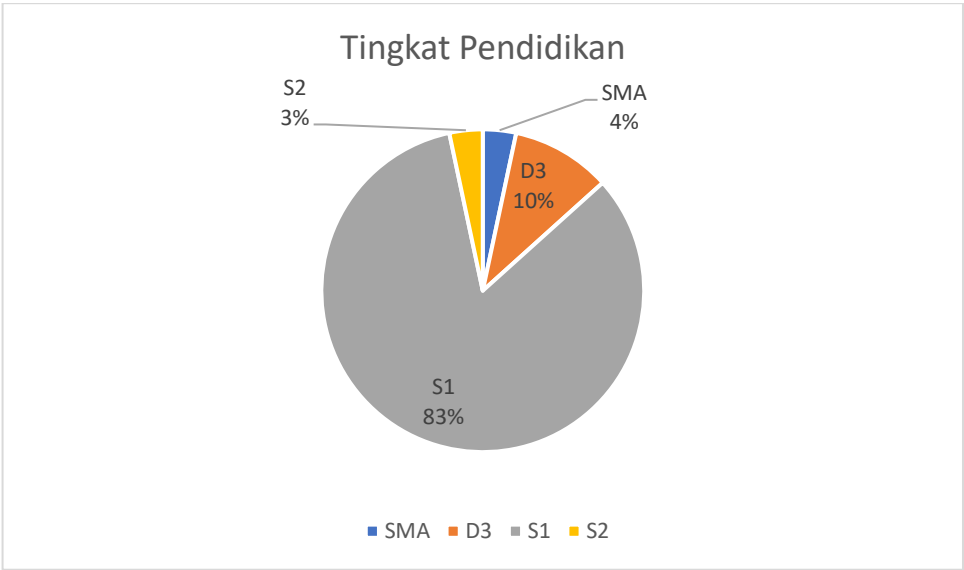
Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan S1/DIV, dengan jumlah sebanyak 25 orang atau 86% dari total responden. Di sisi lain, jumlah responden yang memiliki pendidikan SMA dan S2 tercatat sebanyak 1 orang atau sekitar 4% dari total responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rata-rata pendidikan responden adalah S1/DIV.

Untuk lebih detailnya, sebaran tingkat pendidikan responden kami sajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah
1	Pendidikan	Strata - 2 (S2)	1
		Strata - 1 (S1) / Diploma IV	25
		Diploma III / Diploma II	3
		Sekolah Menengah Atas	1
TOTAL			30

Grafik 3.3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3.3.4 Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa mayoritas responden merupakan ASN, dengan jumlah sebanyak 30 orang total responden.

Untuk detail lebih lanjut, berikut adalah sebaran berdasarkan pekerjaan responden:

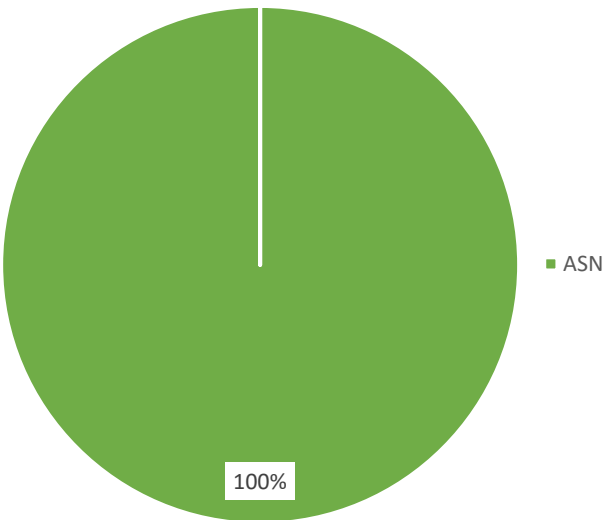
Tabel 3.4

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah
1	Pekerjaan	ASN (PNS / PPPK)	30
TOTAL			30

Grafik 3.4

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



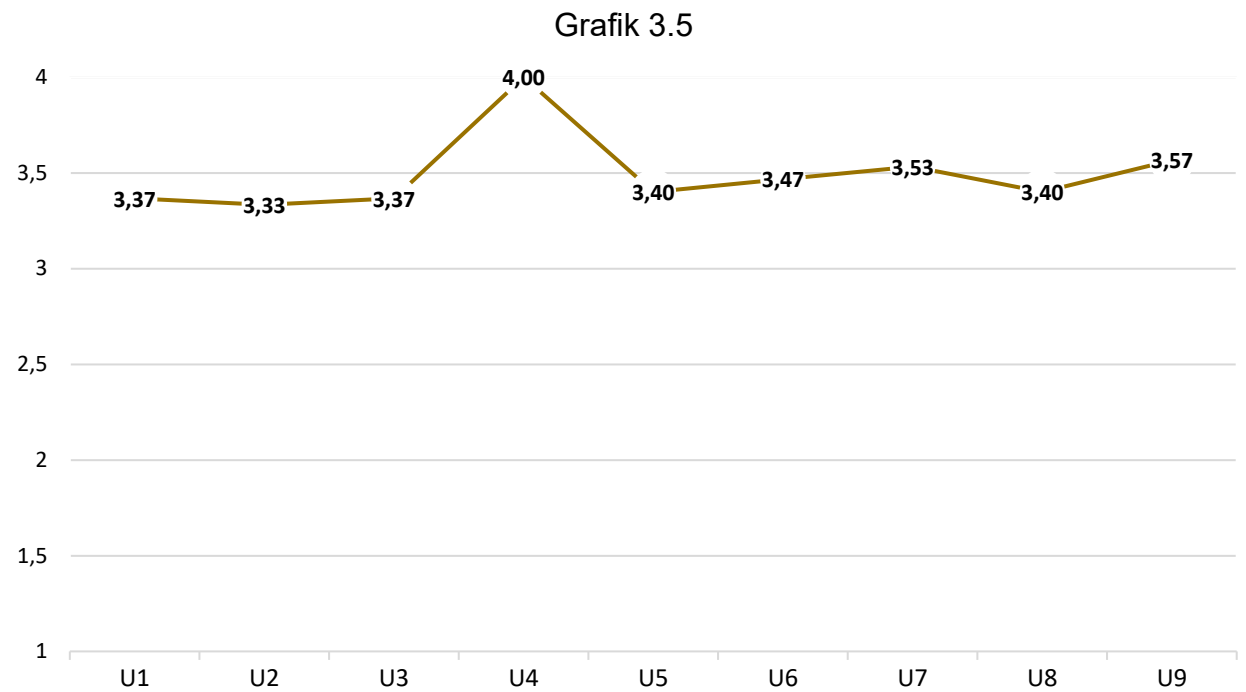
3.4 Penilaian Kepuasan Pada Indikator Pelayanan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 30. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat Lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun sebesar **87,23** berada pada interval 76,61 – 88,30 dengan kategori **“BAIK”**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 3.5
 Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,37	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan,Saran & Masukan	3,40	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,57	Sangat Baik



3.4.1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil analisis, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3.37, yang berada dalam interval skor 3.06 - 3.52, kategori **"Baik"**. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun terhadap persyaratan pelayanan berada pada tingkat yang baik.

Untuk lebih detailnya, hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun, mengenai ruang lingkup persyaratan pelayanan, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.6 Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	1
3	Sesuai	3	17
4	Sangat Sesuai	4	12
JUMLAH			30

3.4.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh rata-rata skor untuk prosedur pelayanan sebesar 3.33, yang berada dalam interval skor 3.06 - 3.52, kategori **"Baik"**. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun terhadap prosedur pelayanan berada pada tingkat yang baik.

Untuk detail lebih lanjut, hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun mengenai ruang lingkup prosedur, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.7
Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	0
3	Sesuai	3	20
4	Sangat Sesuai	4	10
JUMLAH			30

3.4.3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan analisis, rata-rata skor waktu pelayanan adalah 3.37, yang termasuk dalam interval skor 3.06-3.52, kategori **"Baik"**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun puas dengan waktu pelayanan.

Untuk detail lebih lanjut, hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun terkait ruang lingkup waktu pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.8
Waktu Penyelesaian

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	0
3	Sesuai	3	19
4	Sangat Sesuai	4	11
JUMLAH			30

3.4.4. 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.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun, ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun, ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.9
Biaya/Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	0
3	Sesuai	3	0
4	Sangat Sesuai	4	30
JUMLAH			30

3.4.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata skor sebesar 3.40, yang berada dalam interval skor 3.06-3.52, kategori **"Baik"**. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada tingkat yang baik.

Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun terkait ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.10
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	1
3	Sesuai	3	16
4	Sangat Sesuai	4	13
JUMLAH			30

3.4.6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil analisis, rata-rata skor kompetensi pelaksana mencapai 3.47 dengan interval skor 3.06-3.52, yang secara kategoris dinyatakan sebagai **"Baik"**. Ini menunjukkan bahwa pelaksana memiliki kemampuan yang memadai dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun dalam hal kompetensi pelaksana berada pada kategori yang sangat baik.

Hasil dari kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan juga disajikan dalam tabel untuk memberikan gambaran yang lebih jelas:

Tabel 3.11
Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	1
3	Sesuai	3	14
4	Sangat Sesuai	4	15
JUMLAH			30

3.4.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merujuk pada sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis, rata-rata skor perilaku pelaksana mencapai 3.53 dengan interval skor 3.52 – 4.00, yang secara kategoris dinyatakan sebagai **"Sangat Baik"**. Ini menandakan bahwa petugas memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun.

Hasil dari kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan juga disajikan dalam tabel untuk memberikan gambaran yang lebih rinci. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan berada pada kategori yang baik, yang menunjukkan bahwa petugas telah menunjukkan sikap yang positif dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tabel 3.12
Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	0
3	Sesuai	3	14
4	Sangat Sesuai	4	16
JUMLAH			30

3.4.8. Penanganan Pengaduan,Saran & Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merujuk pada tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh rata-rata skor sebesar 3.40 dengan interval skor 3.06-3.52, yang secara kategoris diklasifikasikan sebagai **"Baik"**. Ini mengindikasikan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun telah memenuhi standar yang baik, yang berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Hasil dari kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan juga ditampilkan dalam tabel untuk memberikan gambaran yang lebih terperinci. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun berada dalam kategori yang baik, menunjukkan komitmen dalam menangani masukan dan umpan balik dari masyarakat.

Tabel 3.13
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	1
3	Sesuai	3	16
4	Sangat Sesuai	4	13
JUMLAH			30

3.4.9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan komponen penting dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dari hasil analisis, rata-rata skor yang diperoleh adalah sebesar 3.57, dengan interval skor antara 3.53 - 4.00, yang diklasifikasikan sebagai kategori **"Sangat Baik"**. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun telah memenuhi standar dengan sangat baik. Kategori ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat pengguna layanan terhadap fasilitas yang disediakan.

Hasil dari kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan juga terlampir dalam tabel untuk memberikan informasi lebih rinci. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun berada pada kategori yang sangat baik, menandakan bahwa fasilitas yang tersedia memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

Tabel 3.14
Sarana dan prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	JUMLAH RESPONDEN
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	2	0
3	Sesuai	3	13
4	Sangat Sesuai	4	17
JUMLAH			30

Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun pada TRIWULAN IV tahun anggaran 2024 sebesar 3,489, jika nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, hasilnya adalah 87,23. Dengan demikian, mutu pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun dinilai sebagai B, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di institusi tersebut dalam kategori “Baik”.

Meskipun demikian, terdapat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu unsur "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan" karena nilai unsur tersebut paling rendah.

Dengan demikian, hasil indeks unit pelayanan dari 9 indikator dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,489 \times 25 = 87,23$.
- b. Mutu Pelayanan: B.
- c. Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun: "Baik".

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarolangun Tahun Anggaran 2024 dilaksanakan pada bulan Maret 2024 dan berhasil mengumpulkan sebanyak 30 responden. Survei dilakukan kepada responden di Perangkat Daerah yang telah ditentukan. Selanjutnya dilakukan kompilasi dan analisis terhadap hasil survei dari 30 kuisioner yang diisi lengkap untuk memperoleh hasil analisis matematis yang menggambarkan sistem layanan unit pelayanan kepegawaian.

Nilai tiap unsur pelayanan digunakan sebagai indikator penilaian terkait dengan kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, jenis pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, sikap dan perilaku petugas, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan. Masing-masing unsur pelayanan memiliki bobot nilai sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya.

Analisis hasil survei dilakukan sesuai dengan kualifikasi unsur pelayanan sehingga dapat diperoleh nilai dan kualitas sebagaimana diuraikan sebagai berikut.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,37	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan,Saran & Masukan	3,40	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,57	Sangat Baik
Nilai SKM			3,489
Konversi			87,23

4.2 Kesimpulan Unsur Pelayanan

- U1: Persyaratan : 3,37
Mempermudah persyaratan dengan cara: Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang persyaratan. Membuat sistem online untuk pengajuan persyaratan.
- U2: Prosedur : 3,33
Memperjelas prosedur dengan cara: Membuat alur layanan yang mudah dipahami. Memberikan informasi yang jelas tentang langkah-langkah layanan. Membuat panduan layanan yang mudah diakses.

- U3: Waktu Penyelesaian : 3,37
Mempercepat waktu penyelesaian dengan cara: Meningkatkan efisiensi proses layanan. Menambah jumlah petugas layanan. Memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses layanan.
- U4: Biaya/Tarif : 4,00
Mempertahankan biaya/tarif yang wajar.
- U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :3,40
Meningkatkan pelayanan dengan cara: Membuat Standar Pelayanan, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.
- U6: Kompetensi Pelaksana : 3,47
Meningkatkan kompetensi pelaksana dengan cara: Melakukan pelatihan secara berkala. Memberikan kesempatan kepada pelaksana untuk mengikuti pengembangan diri.
- U7: Perilaku Pelaksana : 3,53
Mempertahankan sikap dan perilaku yang ramah dan sopan.
- U8: Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan : 3,40
Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran & masukan dengan cara: Mempercepat waktu penyelesaian pengaduan, saran & masukan. Memberikan tanggapan yang jelas dan tepat atas pengaduan, saran & masukan.
- U9: Sarana dan Prasarana : 3,57
Mempertahankan sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai.

Secara umum, pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sarolangun sudah Baik. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal waktu penyelesaian, persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, saran & masukan.

4.3 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diambil:

Meningkatkan nilai rata-rata Unsur Pelayanan dengan cara:

- Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang persyaratan (U1)
- Mempercepat waktu penyelesaian (U3)
- Meningkatkan Pelayanan (U5)
- Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran & masukan (U8)

Mempertahankan nilai Unsur Pelayanan yang tinggi, yaitu:

- Biaya/Tarif (U4)
- Sarana dan Prasarana (U9)
- Kompetensi Pelaksana (U6)

LAMPIRAN

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	31	DIV/S1	ASN	4	3	3	4	4	4	3	4	4
2	Perempuan	39	DIV/S1	ASN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
3	Laki - Laki	42	DIV/S1	ASN	4	4	3	4	4	3	3	3	4
4	Perempuan	30	DIV/S1	ASN	3	4	3	4	3	2	3	2	3
5	Laki - Laki	27	DIV/S1	ASN	2	4	3	4	4	4	4	4	4
6	Perempuan	44	DIV/S1	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	Perempuan	44	DIV/S1	ASN	3	4	4	4	3	3	4	3	4
8	Laki - Laki	34	DII/DIII	ASN	4	4	3	4	3	3	3	4	4
9	Perempuan	29	DIV/S1	ASN	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	Perempuan	40	DIV/S1	ASN	3	3	3	4	2	4	3	3	4
11	Perempuan	51	DIV/S1	ASN	4	3	3	4	4	3	4	4	4
12	Laki - Laki	49	DII/DIII	ASN	3	4	3	4	3	3	4	3	3
13	Perempuan	45	S2	ASN	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	Perempuan	24	DIV/S1	ASN	3	3	4	4	3	3	4	3	4
15	Laki - Laki	27	DIV/S1	ASN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
16	Perempuan	31	DIV/S1	ASN	4	4	3	4	3	3	4	4	3
17	Laki - Laki	38	DIV/S1	ASN	4	3	3	4	4	4	4	3	4
18	Perempuan	29	DIV/S1	ASN	3	3	4	4	4	3	4	3	4
19	Laki - Laki	57	DIV/S1	ASN	3	3	4	4	4	4	4	4	3
20	Perempuan	31	DIV/S1	ASN	3	3	4	4	3	4	4	4	3
21	Laki - Laki	32	DIV/S1	ASN	4	3	4	4	4	4	3	3	4
22	Perempuan	36	DIV/S1	ASN	3	3	4	4	3	3	3	3	3
23	Perempuan	58	DII/DIII	ASN	3	3	4	4	4	4	3	3	3
24	Laki - Laki	28	DIV/S1	ASN	4	3	3	4	4	3	3	4	4
25	Laki - Laki	33	DIV/S1	ASN	4	3	4	4	4	4	4	4	3
26	Laki - Laki	58	DIV/S1	ASN	3	3	3	4	3	4	3	4	4
27	Perempuan	38	DIV/S1	ASN	4	3	3	4	3	4	4	4	3
28	Perempuan	30	SMA	ASN	4	3	4	4	4	4	3	4	3
29	Perempuan	35	DIV/S1	ASN	4	3	3	4	3	4	4	3	3
30	Perempuan	45	DIV/S1	ASN	3	4	4	4	3	4	3	3	3
	Σ Nilai / Unsur				101	100	101	120	102	104	106	102	107
	NRR / Unsur				3,37	3,33	3,37	4,00	3,40	3,47	3,53	3,30	3,53
	NRR tertbg.				0,370	0,392	0,374	0,370	0,374	0,444	0,377	0,385	0,392
	Unsur												*) 3,489
	IKM UNIT PELAYANAN												**) 87,23

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

IKM UNIT PELAYANAN = 87,23

KATEGORI = (B) BAIK

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- Σ NRR = Nilai per unsur
- 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

<https://forms.gle/UDLZeRRyzoCkJAoH8>

SKM TRIWULAN IV TAHUN 2024 | Halaman 25

Pendidikan *

☐ SMP

☐ SMA

☐ DII/DIII

☐ DIV/S1

☐ S2/Profesi

☐ S3

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI/POLRI

☐ Swasta

☐ Wirausaha/Entrepreneur

☐ Tenaga Kontrak Daerah

☐ Tunakarya

☐ Pelajar/Mahasiswa

Berikutnya

Halaman 1 dari 3

Kosongkan formulir

LAYANAN KEPEGAWAIAN

Jenis Layanan Kepegawaian yang diakses *

☐ Pengajuan Pensiun

☐ Pengajuan Cuti

☐ Karpeg/Karis/Karsu

☐ Kenaikan Gaji Berkala

☐ Ketersediaan Informasi Publik tentang Kepegawaian

☐ Izin Belajar

☐ Tugas Belajar

☐ Kenaikan Pangkat Otomatis

☒ Kenaikan Pangkat Pilihan

☐ Kenaikan Pangkat Fungsional Tertentu

☐ Persamaan Ijazah

☐ Penyesuaian Masa Kerja

☐ Disiplin Pegawai (Bersih Diri/Bebas Hukuman Pidana)

Kembali

Berikutnya

Halaman 2 dari 3

SKM TRIWULAN IV TAHUN 2024 | Halaman 26

Pendapat Anda Tentang Layanan Kepegawaian yang diterima

pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda

Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada unit ini? *

1 2 3 4

Tidak Mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mudah

Bagaimana Pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan pada unit ini? *

1 2 3 4

Tidak Cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Cepat

Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pemberian pelayanan pada unit ini? *

1 2 3 4

Sangat Mahal ☐ ☐ ☐ ☐ Gratis

Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan
petugas dalam memberikan pelayanan pada unit ini?

*

1234

Tidak Kompeten

☐

☐

☐

☐

Sangat Kompeten

Bagaimana Pendapat saudara tentang prilaku (kesopanan dan
keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan pada unit ini?

*

1234

Tidak Sopan/Ramah

☐

☐

☐

☐

Sangat Sopan/Ramah

Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
pelayanan pada unit ini?

*

1234

Buruk

☐

☐

☐

☐

Sangat Baik

Bagaiman Pendapat saudara tentang penanganan pengaduan
pengguna layanan

*

1234

Tidak ada

☐

☐

☐

☐

Dikelola dengan baik

Deskripsikan pesan, kesan, kritik maupun saran pada unit layanan ini?

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Halaman 3 dari 3

Kosongkan
formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)