



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SECARA MANDIRI

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2020





PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jl. Jend. A. Yani No. 32E Temanggung 56212 Telp. (0293) 491124 Fax. (0293) 491124
Surat Elektronik : bkpsdm@temanggungkab.go.id Laman : bkpsdm.temanggungkab.go.id

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua Perangkat Daerah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Masih banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih belum mencapai standar kualitas yang tinggi.

Banyak hal yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, mulai dari rendahnya komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih baik hingga masih buruknya sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian dan persepsi dari pengguna layanan atas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung.

Akhirnya, hasil kegiatan SKM yang telah disusun dalam bentuk laporan ini diharapkan menjadi referensi dan bahan masukan bagi kami untuk terus menerus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik di BKPSDM Kabupaten Temanggung.

Temanggung, November 2020

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN TEMANGGUNG



Drs. TEGUH SURYANTO

Pembina Utama Muda

NIP. 19610529 198503 1005

DAFTAR ISI

1. Kata Pengantar	i
2. Daftar Isi	ii
3. Daftar Tabel	iv
4. Daftar Grafik.....	v
5. Laporan SKM	
I. BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.2 Gambaran Umum Permasalahan	1
1.2.1 Upaya Penyelesaian Masalah	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Sasaran Responden	4
1.5 Keluaran Yang Dihasilkan.....	4
1.6 Ruang Lingkup Kegiatan.....	4
II. BAB II KERANGKA DASAR TEORI	5
2.1 Kerangka Pemikiran.....	5
2.2 Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik.....	6
2.3 Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan	7
2.4 Pemahaman Terhadap Survey Kepuasan Masyarakat.....	8
2.5 Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat	8
III. BAB III METODOLOGI	10
3.1 Tahapan Persiapan.....	10
3.2 Tahapan Pelaksanaan	11
3.3 Tahapan Pengelolaan dan Analisis Data	13
IV. BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	15
4.1 Pelayanan Kenaikan Pangkat	15
4.1.1 Jenis Pelayanan	15
4.1.2 Jumlah Responden	15
4.1.3 Lokasi / Waktu Pengambilan Data	15
4.1.4 Karakteristik Responden	15
4.1.5 Deskripsi Hasil Survei	17
4.1.6 Rekomendasi Perbaikan	18
4.2. Pelayanan Fasilitas Izin Belajar.....	19
4.2.1 Jenis Pelayanan	19
4.2.2 Jumlah Responden	19
4.2.3 Lokasi / Waktu Pengambilan Data	19
4.2.4 Karakteristik Responden	19
4.2.5 Deskripsi Hasil Survei	21
4.2.6 Rekomendasi Perbaikan	22

4.3. Pelayanan Fasilitas Jabatan Fungsional	23
4.3.1 Jenis Pelayanan	23
4.3.2 Jumlah Responden	23
4.3.3 Lokasi / Waktu Pengambilan Data	24
4.3.4 Karakteristik Responden	24
4.3.5 Deskripsi Hasil Survei	25
4.3.6 Rekomendasi Perbaikan	26
BAB V PENUTUP	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran dan rekomendasi.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Sample Morgan dan Krejcie	12
Tabel 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	14
Tabel 3	Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup SKM Layanan Fasilitas Kenaikan Pangkat PNS pada BKPSDM Kabupaten Temanggung	17
Tabel 4	Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup SKM Layanan Fasilitas Izin Belajar pada BKPSDM Kabupaten Temanggung	21
Tabel 5	Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup SKM Layanan Fasilitas Jabatan Fungsional pada BKPSDM Kabupaten Temanggung	25
Tabel 6	Persepsi Penilaian Masyarakat/Pelanggan Terhadap Kualitas Jenis Pelayanan pada BKPSDM Kab. Temanggung	29
Tabel 7	Nilai Terendah Pada Unsur/Ruang Lingkup Pelayanan Pada BKPSDM Kabupaten Temanggung	30

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Sebaran Responden Pengguna Layanan Kenaikan Pangkat PNS Belajar Berdasar Kelompok Umur	16
Grafik 2	Sebaran Responden Pengguna Layanan Kenaikan Pangkat PNS Belajar Berdasarkan Tingkat Pendidikan	16
Grafik 3	Sebaran Responden Pengguna Layanan Fasilitasi Izin Belajar Berdasarkan Kelompok Umur	20
Grafik 4	Sebaran Responden Pengguna Layanan Fasilitasi Izin Belajar Berdasarkan Tingkat Pendidikan	21
Grafik 5	Sebaran Responden Pengguna Layanan Fasilitasi Jabatan Fungsional Berdasarkan Kelompok Umur	24
Grafik 6	Sebaran Responden Pengguna Layanan Fasilitasi Jabatan Fungsional Berdasarkan Tingkat Pendidikan	25

BAB I

PENDAHULUAN

1 Latar Belakang

1.1.1 Gambaran Umum Permasalahan

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, bahwa kondisi yang diinginkan dari program reformasi birokrasi ini adalah:

1. Tahun 2011, seluruh Kementerian dan Lembaga (K/L) serta Pemerintah Daerah ditargetkan memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi;
2. Tahun 2014, diharapkan sudah berhasil mencapai penguatan dalam beberapa hal berikut:
 - a. penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - b. kualitas pelayanan publik;
 - c. kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
 - d. profesionalisme SDM.
3. Pada tahun 2019, diharapkan dapat diwujudkan:
 - a. kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas dari korupsi, kolusi, serta nepotisme.
 - b. pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Pada tahun 2025, diharapkan telah terwujud tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, dan menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Pada intinya, reformasi birokrasi merupakan langkah yang harus dilakukan dalam rangka membentuk birokrasi yang mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat, dan swasta secara proporsional. Siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang berkualitas.

Banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan.

BKPSDM Kabupaten Temanggung sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik pastinya tidak lepas dari penilaian yang diberikan oleh pengguna layanannya. Meskipun masyarakat pengguna layanan BKPSDM selama ini terbatas di lingkungan Aparatur Sipil Negara, akan tetapi hal tersebut tentunya tidak boleh menjadikan BKPSDM abai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

1.1.2 Upaya Penyelesaian Masalah

Berbagai regulasi dan kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik telah ditetapkan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

Berbagai metode perbaikan kualitas pelayanan publik yang sudah dikenal selama ini, banyak yang tidak digunakan secara maksimal sesuai manfaat dan tujuannya. Misalnya penggunaan pengukuran indeks kepuasan pengguna pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat

tidak berpengaruh langsung pada perbaikan kualitas pelayanan jika tidak ditindaklanjuti melalui perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Manfaat dari pengukuran indeks kepuasan tersebut akan diperoleh secara maksimal manakala rekomendasi yang dihasilkan dari pengukuran tersebut ditindaklanjuti dengan langkah nyata perbaikan sesuai harapan masyarakat yang diperoleh melalui kegiatan survei.

Indeks kepuasan yang diperoleh melalui langkah-langkah perumusan dan penggunaan metodologi ilmiah pun seakan tidak bermanfaat untuk mendongkrak mutu atau kualitas pelayanan apabila tidak disertai dengan tindakan nyata perbaikan. Dalam kaitannya dengan upaya pencapaian target reformasi birokrasi khususnya target “terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat”, salah satu langkah yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan Partisipasi Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri. Langkah tersebut dilakukan dalam rangka menyaring dan menjaring aspirasi masyarakat yang lebih difokuskan pada penyerapan informasi tentang persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah.

Metode ini merupakan serangkaian tindakan sistematis menuju perbaikan pelayanan publik dengan mengelola penilaian atau persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan maupun pengaduan dan saran perbaikan dari masyarakat. Meskipun metode ini dipandang kurang memenuhi kaidah ilmiah secara statistis dan metodologis, namun secara prinsip metode ini tidaklah terlalu salah dan secara cepat dapat memandu para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik ke dalam tindakan nyata perbaikan pelayanan secara tepat serta sesuai dengan aspirasi masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri Tahun 2020 ini dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) dengan fasilitasi Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Temanggung. Rujukan yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah melakukan survei kepada masyarakat yang pernah menerima secara langsung pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung.

Sedangkan tujuan kegiatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung;
2. Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.4 Sasaran Responden

Sasaran responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung yaitu Pegawai Negeri Sipil di seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.

1.5 Keluaran Yang Dihasilkan

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung yang disurvei;
2. Masukan yang disampaikan masyarakat, yang mencakup:
 - a. Keluhan-keluhan yang dialami masyarakat selama menerima pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung.
 - b. Saran untuk perbaikan mutu atau kualitas pelayanan berikutnya.

1.6 Ruang Lingkup Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat secara Mandiri Tahun 2020 ini dilakukan terhadap beberapa jenis layanan yang terdapat di BKPSDM yaitu Fasilitasi Kenaikan Pangkat, Fasilitasi Izin Belajar, dan Fasilitasi Jabatan Fungsional sebagai sampel pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.

BAB II

KERANGKA DASAR TEORI

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, adalah penilaian masyarakat terhadap kondisi yang dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan informasi tentang penilaian masyarakat tersebut perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung;
2. Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

Secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat baik yang dilaksanakan secara mandiri ataupun diserahkan kepada pihak ketiga. Data hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

2.1 Kerangka Pemikiran

Sejak dimunculkannya pemikiran tentang pengembangan sistem manajemen mutu, maka organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan tak terkecuali instansi pemerintah juga mempunyai pemikiran untuk memperbaiki manajemen mutunya.

Di sektor swasta, kerasnya persaingan memaksa penyelenggara melakukan segala daya dan upaya untuk merebut pasar. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada pelanggan, yang pada perkembangannya tidak hanya kemudahan namun ketepatan, kecepatan, kenyamanan serta biaya murah menjadi sesuatu pemikiran yang wajib dan tidak bisa diabaikan.

Guna menangkap harapan serta keinginan pelanggan, upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan antara lain dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan baik secara langsung dengan wawancara berhadap-hadapan (*face to face interview*) maupun melalui media teknologi informatika. Selain itu, pengelolaan pengaduan juga menjadi media untuk mengolah harapan dan keinginan pelanggan.

Dengan ditetapkannya kebijakan reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*, dimana salah satu target capaian yang diinginkan adalah “pelayanan publik yang sesuai dengan harapan

masyarakat”, maka pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah wajib ditindaklanjuti dan dilaksanakan.

Untuk melaksanakan pemikiran tersebut, berbagai kebijakan telah ditetapkan yang pada intinya lebih menitikberatkan peran serta langsung masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan tersebut antara lain:

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Penddayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

2.2 Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari:

1. Setiap institusi penyelenggara negara, yaitu seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah;
2. Korporasi, baik milik pemerintah maupun swasta termasuk didalamnya korporasi publik yaitu BUMN atau BUMD;
3. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti KPU, KPK, KPI, KY, Lembaga Penyiaran Publik (RRI dan TVRI), dan lain-lain; dan
4. Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, seperti sekolah dan rumah sakit swasta.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif pada sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

GAMBAR 1
Ruang Lingkup Pelayanan Publik



2.3 Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kegiatan penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

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

golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2.4 Pemahaman Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup survei yang menjadi variabel pengukuran meliputi 9 faktor atau aspek yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan pasarana.

2.5 Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Penjelasan dari 9 variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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 (usaha, pembangunan, proyek)

BAB III

METODOLOGI

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui tahapan kegiatan berupa fasilitasi yang dilakukan oleh Bagian Organisasi dan Tatalaksana dan teknis pelaksanaan survei dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung. Secara terperinci tahapan kegiatan survei yang dilaksanakan sebagai berikut :

3.1 Tahapan Persiapan

Pada tahapan ini, kegiatan yang dilakukan adalah:

1. Bagian Organisasi dan Tatalaksana membentuk Tim Pelaksana Kegiatan yang terdiri dari Tim Teknis Kabupaten dan Tim Teknis Perangkat Daerah;
2. Bagian Organisasi dan Tatalaksana menyiapkan instrumen survei yang terdiri dari:
 - a. Daftar pertanyaan atau kuesioner sebagai alat bantu:
 - 1) Kuesioner berisi 9 pertanyaan inti sesuai dengan jumlah variabel faktor/aspek pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:
 - a) Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) 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.
 - e) 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.

- f) **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) **Perilaku Pelaksana**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) **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)

- 2) Bentuk jawaban atas kuesioner terdiri dari 4 pernyataan yang dikategorikan: tidak baik; kurang baik; baik; dan sangat baik;
- 3) Dari 4 (empat) pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1,2,3 dan 4.

b. **Formulir pengolahan data:**

- 1) Formulir pengolahan data;
- 2) Formulir sebaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan domisili responden.

- 3. **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia** menetapkan jenis pelayanan untuk dijadikan pengukuran, dan selanjutnya menyiapkan register permohonan pelayanan untuk mengetahui jumlah populasi penerima layanan guna penetapan jumlah responden;
- 4. **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia** menetapkan jumlah responden berdasarkan populasi penerima layanan, dan selanjutnya menentukan lokasi dan waktu pengambilan data responden.
- 5. **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia** menyusun jadwal pelaksanaan survei dan disepakati bersama Tim Teknis Kabupaten untuk penyusunan laporan tingkat kabupaten.

3.2 Tahapan *Pelaksanaan*

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan survei, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Penentuan sampel dan responden**

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, obyek pengukuran adalah pelayanan Fasilitas Kenaikan Pangkat, Fasilitas Izin Belajar, dan Fasilitas Jabatan Fungsional pada Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilaksanakan pemetaan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) setiap jenis pelayanan dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei.

Dikarenakan masih dalam masa pandemi Covid-19 dan agar pelaksanaan survei sesuai dengan protokol kesehatan, maka survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan *Google Form*. Agar informasi terkait dengan pengisian survei bisa diketahui secara luas oleh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung, maka dilakukan pemberitahuan melalui surat kepada seluruh Perangkat Daerah agar seluruh pegawai yang telah menggunakan layanan BKPSDM untuk mengisi survei yang disertai dengan *link Google Form* untuk pengisian survei. Masa pengisian survei dimulai pada tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020. Selanjutnya responden dipilih secara acak, jumlah minimal responden untuk setiap jenis pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

TABEL 1

Tabel Sample Morgan dan Krejcie					
Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam Survei Kepuasan Masyarakat, tim yang telah dibentuk atau petugas

pencacah melakukan pengambilan dan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

- Pemberitahuan pengisian kuesioner dan link pengisian kuesioner melalui tautan *Google Form* <http://bit.ly/skm-bkpsdm2020>
- Pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh pengguna layanan.
- Penyampaian/pengumpulan jawaban yang secara otomatis dilakukan setelah responden klik tombol *submit* pada kuesioner *Google Form*.

3.3 Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya. Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

- Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap n unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

- Untuk memperoleh SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

4. Dari hasil perhitungan SKM dapat membandingkan dengan tabel di bawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

TABEL 2
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1, 00 – 2, 5996	25 – 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

Sumber: PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017

5. Perangkat pengolahan data. Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:
- a. Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
 - b. Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
 - c. Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
 - d. Setelah seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui nilai rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;
 - e. Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
 - f. Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.
6. Pengujian kualitas data yaitu data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BKPSDM Kabupaten Temanggung dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung. Dalam Peraturan Bupati Temanggung Nomor 36 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas/Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dijelaskan fungsi BKPSDM diantaranya mengkoordinasikan kenaikan pangkat serta pengoordinasian dan pengelolaan pemrosesan izin belajar, pemrosesan izin dan fasilitasi pengiriman pegawai untuk tugas belajar. Oleh karena itu dalam survei kepuasan masyarakat ini akan diukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Fasilitasi Kenaikan Pangkat, Fasilitasi Izin Belajar, dan Fasilitasi Jabatan Fungsional.

4.1 Pelayanan Kenaikan Pangkat

4.1.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur atau disurvei adalah fasilitasi kenaikan pangkat bagi PNS Pemerintah Kabupaten Temanggung

4.1.2 Jumlah Responden

Dari populasi penerima layanan sejumlah 177 orang, maka ditetapkan sampel responden sebanyak 123 responden.

4.1.3 Lokasi/Waktu Pengambilan Data

Lokasi pengambilan data dilakukan secara *online* di tempat masing-masing responden dengan menggunakan tautan *Google Form*. Sedangkan waktu pengambilan data dilakukan pasca pelayanan pada tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020.

4.1.4 Karakteristik Responden

Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan domisili.

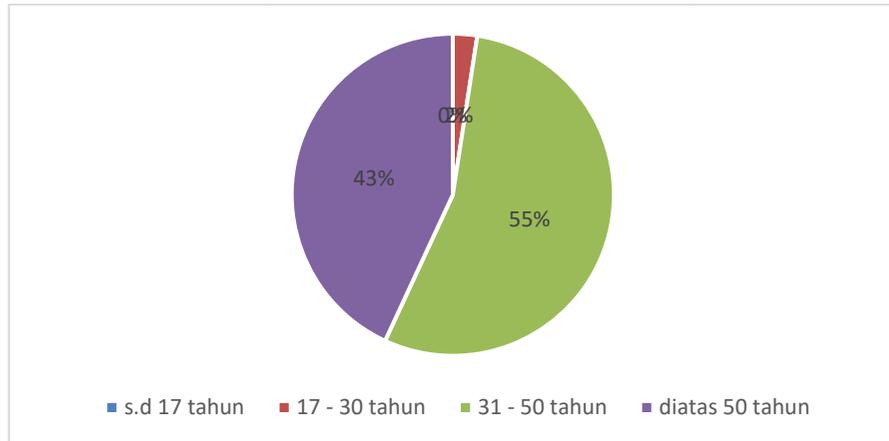
4.1.4.1 Kelompok Umur Responden

Sebaran responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

- a. Umur s/d. 17 tahun nihil;
- b. Umur diatas 17 tahun – 30 tahun sebanyak 3 orang;
- c. Umur diatas 31 tahun – 50 tahun sebanyak 67 orang; dan
- d. Umur di atas 50 tahun sebanyak 53 orang.

Dari jumlah responden, umur 31-50 tahun merupakan jumlah terbanyak, dimana usia tersebut merupakan usia produktif, sehingga boleh dikatakan bahwa sebagian besar pengguna layanan ini adalah usia produktif.

Grafik 1
Sebaran Responden Berdasarkan Kelompok Umur



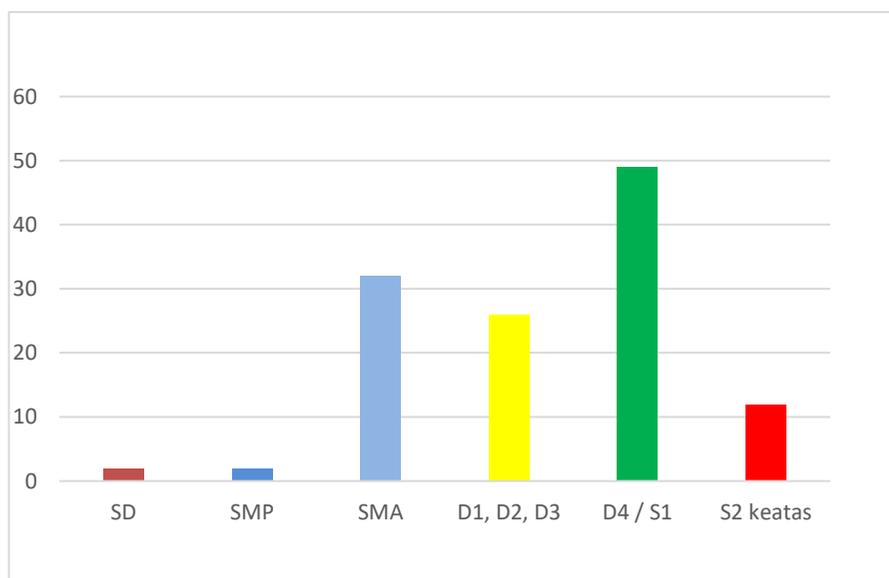
4.1.4.2 Tingkat Pendidikan Responden

Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

- a. SD sebanyak 2 orang;
- b. SMP sebanyak 2 orang;
- c. SMA sebanyak 32 orang;
- d. D1, D2, D3 sebanyak 26 orang;
- e. D4 atau S1 sebanyak 49 orang; dan
- f. S2 ke atas sebanyak 12 orang.

Tingkat pendidikan responden yang bervariasi sangat mempengaruhi jawaban persepsi kepuasan masyarakat. Dari sejumlah 123 responden, sebanyak 96 persen berlatar belakang pendidikan SMA ke atas. Hal ini sangat berpengaruh pada tingkat pemahaman responden atas variabel ruang lingkup survei, kecenderungan jawaban akan dipengaruhi pola pikir yang lebih ilmiah dan rasional sehingga sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Grafik 2
Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



4.1.5 Deskripsi Hasil Survei.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri terhadap layanan fasilitasi kenaikan pangkat yang dilaksanakan tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020, nilai Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup survei adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3
Rata-Rata Persepsi Per Unsur/Ruang Lingkup SKM
Layanan Fasilitasi Kenaikan Pangkat PNS Pada BKPSDM
Kabupaten Temanggung

No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,10	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,05	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	2,97	Kurang Baik
4	Biaya / tariff	4,00	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,08	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,10	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,09	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,02	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, & masukan	3,75	Sangat Baik
NILAI IKM		3,21	BAIK
KONVERSI NILAI IKM		80,17	BAIK

Tabel di atas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 123 responden terhadap unsur layanan/ruang lingkup SKM adalah:

- 1) "Persyaratan" pelayanan dengan nilai 3,10, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam kenaikan pangkat, baik syarat teknis maupun administratif tidak menyulitkan dan relatif mudah untuk dipenuhi;
- 2) "Prosedur" pelayanan dengan nilai 3,05, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, kurang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan;
- 3) "Waktu" pelayanan dengan nilai 2,97, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kurang cepat;
- 4) "Biaya/tarif" pelayanan dengan nilai 4,00, masuk dalam kategori **Sangat Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan

pelayanan kenaikan pangkat sama sekali tidak membutuhkan biaya atau gratis;

- 5) “Produk spesifikasi jenis pelayanan” dengan nilai 3,08, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima cukup sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) “Kompetensi pelaksana” pelayanan dengan nilai 3,10, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan petugas memiliki pengetahuan, ketrampilan, serta kompetensi yang baik dalam melayani prosedur kenaikan pangkat;
- 7) “Perilaku pelaksana” pelayanan dengan nilai 3,09, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kenaikan pangkat sudah berperilaku ramah dan sopan;
- 8) “Sarana dan prasarana” pelayanan dengan nilai 3,02, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada di ruangan pelayanan kenaikan pangkat belum lengkap dan belum memadai;
- 9) “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” dengan nilai 3,55, masuk dalam kategori **Sangat Baik**, yang diasumsikan bahwa responden menyatakan tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan sudah sangat baik;

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur “Biaya/Tarif”, sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur “Waktu”. Total rata-rata persepsi seluruh unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah sebesar 3,21 dengan kategori **BAIK** yang diasumsikan bahwa Pelayanan Fasilitas Kenaikan Pangkat PNS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung dipersepsikan baik oleh para pengguna layanan ini.

4.1.6 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil survei diperoleh data bahwa secara umum pelayanan terhadap fasilitas kenaikan pangkat dipersepsikan baik oleh pengguna. Rekomendasi yang dapat disampaikan adalah BKPSDM selaku pemberi layanan hendaknya berusaha untuk memperbaiki unsur pelayanan yang masih dipersepsikan kurang baik oleh pengguna layanan yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur (skor 3,05), waktu pelayanan (skor 2,97), serta sarana dan prasarana (skor 2,90).

Agar skor dalam unsur-unsur tersebut dapat meningkat dan masuk dalam kategori baik, maka perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan unsur waktu pelayanan, perlu terlebih dahulu dilakukan identifikasi faktor yang menghambat terlaksananya pelayanan secara cepat. Apabila keterlambatan tersebut bersumber dari petugas yang kurang tanggap dalam memberikan layanan, maka perlu dilakukan pembinaan oleh

atasan. Akan tetapi dimungkinkan pula keterlambatan dalam layanan ternyata disebabkan oleh pengguna layanan itu sendiri yang tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Jika hal ini yang terjadi maka petugas pelayanan diharapkan selalu aktif menghubungi pengguna layanan untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan. Selain itu ada kalanya keterlambatan layanan juga disebabkan karena proses yang lama di instansi pusat yang mengeluarkan produk akhir layanan. Untuk mengatasinya, petugas layanan perlu untuk aktif berkoordinasi dengan instansi pusat tersebut dan juga menginformasikan kepada pengguna layanan terkait proses yang sedang ditindak lanjuti oleh instansi pusat.

- b. Terkait dengan unsur sistem, mekanisme dan prosedur maka terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi terhadap standar prosedur pelayanan yang selama ini dilaksanakan dan jika dimungkinkan perlu adanya evaluasi agar prosedur layanan bisa lebih dipermudah namun tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Untuk meningkatkan unsur sarana prasarana maka perlu adanya komunikasi dengan responden mengenai sarana dan prasarana yang diinginkan oleh pemohon agar merasa nyaman ketika memanfaatkan layanan BKPSDM. Pemenuhan unsur sarana prasarana ini tentunya membutuhkan dukungan penuh dari penentu kebijakan agar mengalokasikan anggaran yang diperlukan untuk membangun sarana prasarana layanan yang lebih baik.

4.2 Layanan Fasilitas Izin Belajar

4.2.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur atau disurvei adalah fasilitas izin belajar bagi PNS Pemerintah Kabupaten Temanggung.

4.2.2 Jumlah Responden

Dari populasi penerima layanan sejumlah 71 orang, maka ditetapkan sampel responden sebanyak 59 responden.

4.2.3 Lokasi/Waktu Pengambilan Data

Lokasi pengambilan data dilakukan secara online di tempat masing-masing responden dengan menggunakan tautan *Google Form*. Sedangkan waktu pengambilan data dilakukan pasca pelayanan pada tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020.

4.2.4 Karakteristik Responden

Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan domisili.

4.2.4.1 Kelompok Umur Responden

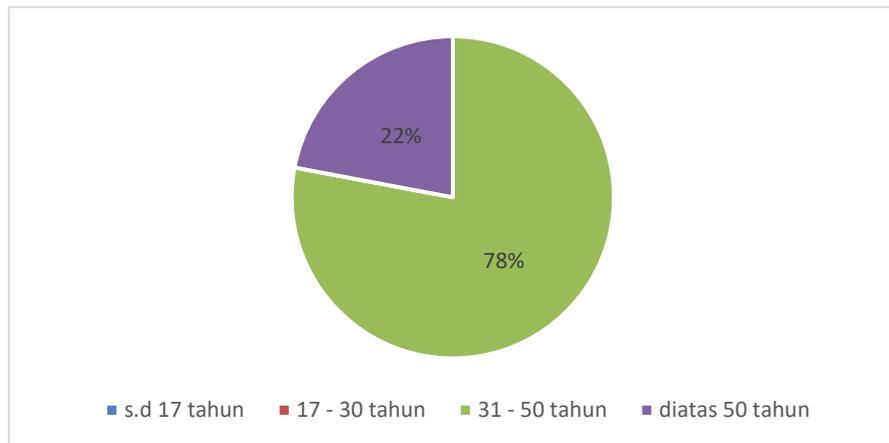
Sebaran responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

- a. Umur s/d. 17 tahun nihil;
- b. Umur diatas 17 tahun – 30 tahun nihil;

- c. Umur diatas 31 tahun – 50 tahun sebanyak 46 orang; dan
- d. Umur di atas 50 tahun sebanyak 13 orang.

Dari jumlah responden, umur 31-50 tahun merupakan jumlah terbanyak, dimana usia tersebut merupakan usia produktif, sehingga boleh dikatakan bahwa sebagian besar pengguna layanan ini adalah usia produktif.

Grafik 3
Sebaran Responden Berdasarkan Kelompok Umur



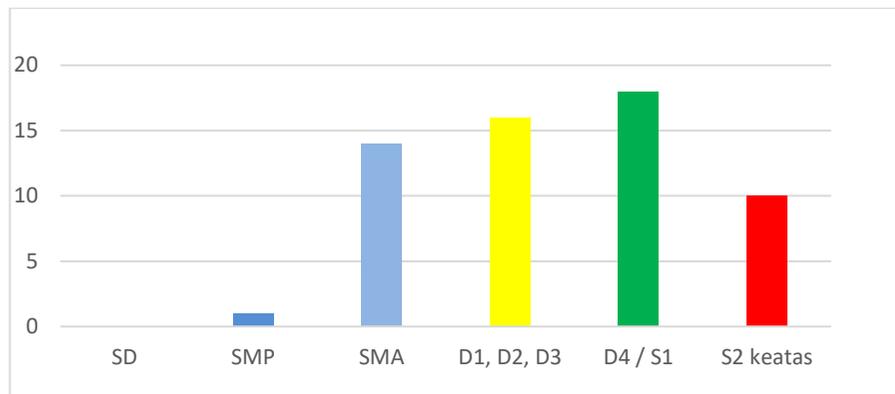
4.2.4.2 Tingkat Pendidikan Responden

Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

- a. SD nihil;
- b. SMP sebanyak 1 orang;
- c. SMA sebanyak 14 orang;
- d. D1, D2, D3 sebanyak 16 orang;
- e. D4 atau S1 sebanyak 18 orang;
- f. S2 keatas sebanyak 10 orang;

Tingkat pendidikan responden yang bervariasi sangat mempengaruhi jawaban persepsi kepuasan masyarakat. Dari sejumlah 59 responden, sebanyak 98 persen memiliki latar belakang pendidikan tingkat SMA ke atas. Hal ini sangat berpengaruh pada tingkat pemahaman responden atas variabel ruang lingkup survei, kecenderungan jawaban akan dipengaruhi pola pikir yang lebih ilmiah dan rasional sehingga sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Grafik 4
Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



4.2.5 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri terhadap layanan fasilitasi izin belajar yang dilaksanakan tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020, nilai Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup survei adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4
Rata-Rata Persepsi Per Unsur/Ruang Lingkup SKM
Layanan Fasilitasi Izin Belajar PNS Pada BKPSDM
Kabupaten Temanggung

No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,14	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,08	Baik
3	Waktu pelayanan	2,93	Kurang Baik
4	Biaya / tariff	4,00	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,00	Kurang Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,08	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,10	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,88	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, & masukan	3,61	Sangat Baik
NILAI IKM		3,17	BAIK
KONVERSI NILAI IKM		79,28	BAIK

Tabel di atas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 59 responden terhadap unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah:

- 1) “Persyaratan” pelayanan dengan nilai 3,14, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam izin belajar, baik syarat teknis

maupun administratif, tidak menyulitkan dan cukup mudah untuk dipenuhi;

- 2) “Prosedur” pelayanan dengan nilai 3,08, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, cukup mudah untuk dipahami dan dilaksanakan;
- 3) “Waktu” pelayanan dengan nilai 2,93, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kurang cepat;
- 4) “Biaya/tarif” pelayanan dengan nilai 4,00, masuk dalam kategori **Sangat Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan pelayanan kenaikan pangkat sama sekali tidak membutuhkan biaya atau gratis;
- 5) “Produk spesifikasi jenis pelayanan” dengan nilai 3,00, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) “Kompetensi pelaksana” pelayanan dengan nilai 3,08, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan petugas memiliki pengetahuan, ketrampilan, serta kompetensi yang baik dalam melayani prosedur fasilitasi izin belajar;
- 7) “Perilaku pelaksana” pelayanan dengan nilai 3,10, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan fasilitasi izin belajar sudah berperilaku cukup ramah dan sopan;
- 8) “Sarana dan prasarana” pelayanan dengan nilai 2,88, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada di ruangan pelayanan fasilitasi izin belajar belum lengkap dan belum memadai;
- 9) “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” dengan nilai 3,61, masuk dalam kategori **Sangat Baik**, yang diasumsikan bahwa responden menyatakan tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan sudah sangat baik;

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur “Biaya/Tarif”, sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur “Sarana dan Prasarana”.

Total rata-rata persepsi seluruh unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah sebesar 3,17 dengan kategori **BAIK** yang diasumsikan bahwa Pelayanan fasilitasi izin belajar PNS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung dipersepsikan baik oleh para pengguna layanan ini.

4.2.6 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil survei diperoleh data bahwa secara umum pelayanan terhadap fasilitasi izin belajar dipersepsikan baik oleh pengguna. Rekomendasi yang dapat disampaikan adalah BKPSDM selaku

pemberi layanan hendaknya berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing unsur kepuasan masyarakat yang masih dipersesipkan kurang baik yaitu unsur waktu pelayanan (skor 2,93), unsur produk spesifikasi jenis layanan (skor 3,00), serta unsur sarana dan prasarana (skor 3,00).

Agar skor dalam unsur-unsur ini dapat meningkat dan masuk dalam kategori baik, maka perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan unsur waktu pelayanan, perlu terlebih dahulu dilakukan identifikasi faktor yang menghambat terlaksananya pelayanan secara cepat. Apabila keterlambatan tersebut bersumber dari petugas yang kurang tanggap dalam memberikan layanan, maka perlu dilakukan pembinaan oleh atasan. Akan tetapi dimungkinkan pula keterlambatan dalam layanan ternyata disebabkan oleh pengguna layanan itu sendiri yang tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Jika hal ini yang terjadi maka petugas pelayanan diharapkan selalu aktif menghubungi pengguna layanan untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan.
- b. Terkait dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, maka dibutuhkan telaahan lebih lanjut terhadap rendahnya persepsi pengguna layanan dalam unsur ini. Telaahan ini diperlukan karena jika melihat produk spesifikasi layanan fasilitasi izin belajar yang dikeluarkan oleh BKPSDM, maka produk berupa surat izin belajar selama ini telah disusun berdasarkan peraturan yang berlaku baik dari sisi tata naskahnya ataupun dari sisi persyaratan pemberiannya. Sehingga dimungkinkan persepsi yang masih kurang baik tersebut disebabkan karena pertanyaan dalam kuesioner terkait unsur ini masih belum bisa dipahami sepenuhnya oleh responden. Namun tidak menutup kemungkinan pula bahwa memang persepsi yang masih kurang baik tersebut muncul karena produk spesifikasi jenis pelayanan masih belum sesuai harapan pengguna layanan. Untuk mengatasinya maka perlu dilakukan evaluasi terhadap produk spesifikasi dari layanan izin belajar dan dilakukan analisa kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.
- c. Untuk meningkatkan unsur sarana prasarana maka perlu adanya komunikasi dengan responden mengenai sarana dan prasarana yang diinginkan oleh pemohon agar merasa nyaman ketika memanfaatkan layanan BKPSDM. Pemenuhan unsur sarana prasarana ini tentunya membutuhkan dukungan penuh dari penentu kebijakan agar mengalokasikan anggaran yang diperlukan untuk membangun sarana prasarana layanan yang lebih baik.

4.3 Layanan Fasilitasi Jabatan Fungsional

4.3.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur atau disurvei adalah fasilitasi jabatan fungsional bagi PNS Pemerintah Kabupaten Temanggung.

4.3.2 Jumlah Responden

Ditetapkan sampel responden sebanyak 69 responden.

4.3.3 Lokasi/Waktu Pengambilan Data

Lokasi pengambilan data dilakukan secara online di tempat masing-masing responden dengan menggunakan tautan Google Form. Sedangkan waktu pengambilan data dilakukan pasca pelayanan pada tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020.

4.3.4 Karakteristik Responden

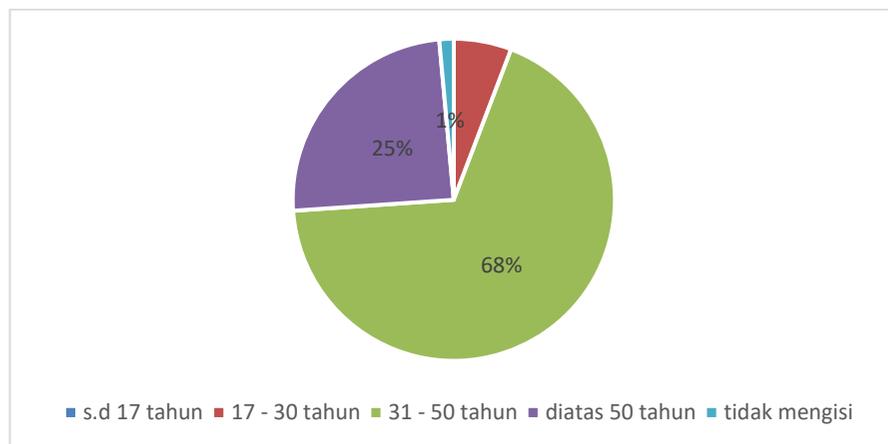
Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan domisili.

4.3.4.1 Kelompok Umur Responden

Sebaran responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

- Umur s.d 17 tahun nihil;
- Umur diatas 17 tahun – 30 tahun sebanyak 4 orang;
- Umur diatas 31 tahun – 50 tahun sebanyak 47 orang; dan
- Umur di atas 50 tahun sebanyak 17 orang.
- Tidak mengisi sebanyak 1 orang.

Grafik 5
Sebaran Responden Berdasarkan Kelompok Umur



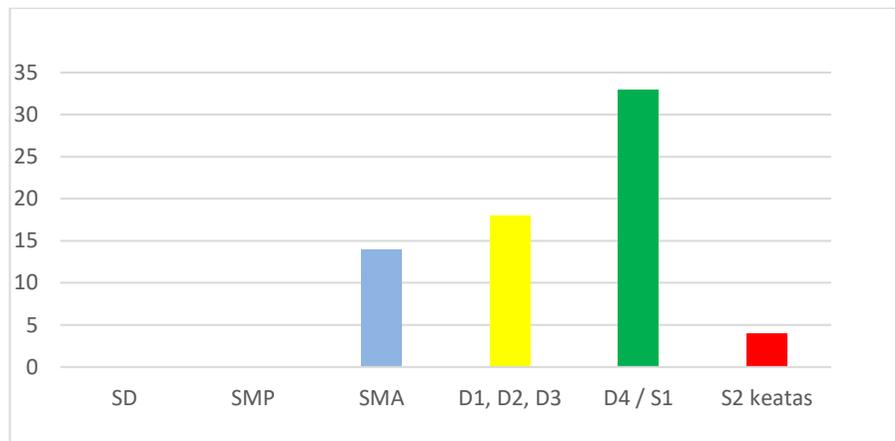
4.3.4.2 Tingkat Pendidikan Responden

Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

- SD nihil;
- SMP nihil;
- SMA sebanyak 14 orang;
- D1, D2, D3 sebanyak 18 orang;
- D4 atau S1 sebanyak 33 orang;
- S2 keatas sebanyak 4 orang.

Tingkat pendidikan responden yang bervariasi sangat mempengaruhi jawaban persepsi kepuasan masyarakat. Sebanyak 69 responden seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan tingkat SMA ke atas. Hal ini sangat berpengaruh pada tingkat pemahaman responden atas variabel ruang lingkup survei, kecenderungan jawaban akan dipengaruhi pola pikir yang lebih ilmiah dan rasional sehingga sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Grafik 6
Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



4.3.5 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri terhadap pelayanan fasilitasi jabatan fungsional yang dilaksanakan tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Oktober 2020, nilai Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup survei adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 5
Rata-Rata Persepsi Per Unsur/Ruang Lingkup SKM
Layanan Fasilitasi Jabatan Fungsional PNS Pada BKPSDM
Kabupaten Temanggung

No	Unsur/Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	2,97	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,94	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	2,81	Kurang Baik
4	Biaya / tariff	4,00	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2,99	Kurang Baik
6	Kompetensi pelaksana	2,99	Kurang Baik
7	Perilaku pelaksana	3,06	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,97	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, & masukan	3,55	Baik
NILAI IKM		3,11	BAIK
KONVERSI NILAI IKM		77,76	BAIK

Tabel di atas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 103 responden terhadap unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah:

- 1) "Persyaratan" pelayanan dengan nilai 2,97, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam fasilitasi jabatan fungsional, baik syarat teknis maupun administratif, agak menyulitkan dan kurang mudah untuk dipenuhi;
- 2) "Prosedur" pelayanan dengan nilai 2,94, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, kurang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan;
- 3) "Waktu" pelayanan dengan nilai 2,81, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kurang cepat;
- 4) "Biaya/tarif" pelayanan dengan nilai 4,00, masuk dalam kategori **Sangat Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan pelayanan kenaikan pangkat sama sekali tidak membutuhkan biaya atau gratis;
- 5) "Produk spesifikasi jenis pelayanan" dengan nilai 2,99, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) "Kompetensi pelaksana" pelayanan dengan nilai 2,99, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan petugas memiliki pengetahuan, ketrampilan, serta kompetensi yang kurang baik dalam melayani prosedur jabatan fungsional;
- 7) "Perilaku pelaksana" pelayanan dengan nilai 3,06, masuk dalam kategori **Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan fasilitasi jabatan fungsional berperilaku cukup ramah dan sopan;
- 8) "Sarana dan prasarana" pelayanan dengan nilai 2,97, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada di ruangan pelayanan fasilitasi jabatan fungsional belum lengkap dan belum memadai;
- 9) "Penanganan pengaduan, saran dan masukan" dengan nilai 3,55 masuk dalam kategori **Baik**, yang diasumsikan bahwa responden menyatakan tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan sudah baik;

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur "Biaya/Tarif", sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur "Waktu Pelayanan".

Total rata-rata persepsi seluruh unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah sebesar 3,10 dengan kategori **BAIK** yang diasumsikan bahwa Pelayanan fasilitasi jabatan fungsional PNS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung dipersepsikan baik oleh para pengguna layanan ini.

4.3.6 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil survei diperoleh data bahwa secara umum pelayanan terhadap fasilitasi jabatan fungsional dipersepsikan baik oleh pengguna. Rekomendasi yang dapat disampaikan adalah BKPSDM selaku pemberi layanan hendaknya berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing unsur kepuasan masyarakat yang masih dipersepsikan kurang baik yaitu unsur persyaratan (skor 2,97), sistem, mekanisme dan prosedur (skor 2,94), waktu pelayanan (skor 2,81), produk spesifikasi jenis layanan (skor 2,99), kompetensi pelaksana (skor 2,99), serta sarana dan prasarana (skor 2,87).

Agar skor dalam unsur-unsur ini dapat meningkat dalam kategori baik, maka perlu dilakukan upaya perbaikan layanan sebagai berikut :

- a. Terkait dengan unsur persyaratan, dikarenakan persyaratan dalam layanan fasilitasi jabatan fungsional secara umum telah ditentukan oleh instansi pusat dan tidak dimungkinkan bagi BKPSDM untuk menyederhanakan persyaratan tersebut, maka perbaikan yang perlu dilakukan adalah dengan menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna layanan terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga diharapkan dengan komunikasi tersebut pengguna layanan tidak merasa berat harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- b. Untuk meningkatkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur maka terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi terhadap standar prosedur pelayanan yang selama ini dilaksanakan dan jika dimungkinkan perlu adanya evaluasi agar prosedur layanan bisa lebih dipermudah namun tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Untuk meningkatkan unsur waktu pelayanan, perlu terlebih dahulu dilakukan identifikasi faktor yang menghambat terlaksananya pelayanan secara cepat. Apabila keterlambatan tersebut bersumber dari petugas yang kurang tanggap dalam memberikan layanan, maka perlu dilakukan pembinaan oleh atasan. Akan tetapi dimungkinkan pula keterlambatan dalam layanan ternyata disebabkan oleh pengguna layanan itu sendiri yang tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Jika hal ini yang terjadi maka petugas pelayanan diharapkan selalu aktif menghubungi pengguna layanan untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan. Selain itu ada kalanya keterlambatan layanan juga disebabkan karena proses yang lama di instansi pusat yang mengeluarkan produk akhir layanan. Untuk mengatasinya, petugas layanan perlu untuk aktif berkoordinasi dengan instansi pusat tersebut dan juga menginformasikan kepada pengguna layanan terkait proses yang sedang ditindak lanjuti oleh instansi pusat.
- d. Terkait dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, maka dibutuhkan telaahan lebih lanjut terhadap rendahnya persepsi pengguna layanan dalam unsur ini. Telaahan ini diperlukan karena jika melihat produk spesifikasi layanan fasilitasi jabatan fungsional yang dikeluarkan oleh BKPSDM, maka selama ini produk layanan yang berupa surat maupun keputusan telah disusun berdasarkan

peraturan yang berlaku baik dari sisi tata naskahnya ataupun dari sisi persyaratan pemberiannya. Sehingga dimungkinkan persepsi yang masih kurang baik tersebut disebabkan karena pertanyaan dalam kuesioner terkait unsur ini masih belum bisa dipahami sepenuhnya oleh responden. Namun tidak menutup kemungkinan pula bahwa memang persepsi yang masih kurang baik tersebut muncul karena produk spesifikasi jenis pelayanan masih belum sesuai harapan pengguna layanan. Untuk mengatasinya maka perlu dilakukan evaluasi terhadap produk spesifikasi dari layanan fasilitasi jabatan fungsional dan dilakukan analisa kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

- e. Untuk meningkatkan unsur kompetensi pelaksana, maka dapat dilakukan upaya perbaikan dengan cara mengikutsertakan petugas layanan fasilitasi pejabat fungsional kedalam diklat, bimtek, maupun sosialisasi tentang pejabat fungsional untuk memperkaya pengetahuan dan peraturan tentang jabatan fungsional.
- f. Untuk meningkatkan unsur sarana prasarana maka perlu adanya komunikasi dengan responden mengenai sarana dan prasarana yang diinginkan oleh pemohon agar merasa nyaman ketika memanfaatkan layanan BKPSDM. Pemenuhan unsur sarana prasarana ini tentunya membutuhkan dukungan penuh dari penentu kebijakan agar mengalokasikan anggaran yang diperlukan untuk membangun sarana prasarana layanan yang lebih baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri ini dilakukan pada pelayanan Fasilitasi Kenaikan Pangkat PNS, Pelayanan Izin Belajar, dan Pelayanan Jabatan Fungsional yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung.

Meskipun belum dapat menggambarkan keseluruhan kualitas pelayanan, namun setidaknya analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi Unit Pelayanan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan.

Hasil SKM ini merupakan cerminan persepsi masyarakat, dalam hal ini PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung sebagai pengguna layanan, terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik

Persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia secara umum dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 6
Persepsi Penilaian Masyarakat/Pelanggan Terhadap Kualitas Jenis Pelayanan Pada BKPSDM Kab. Temanggung

No.	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1	Fasilitasi Kenaikan Pangkat PNS	3,21	BAIK
2	Fasilitasi Izin Belajar PNS	3,17	BAIK
3	Fasilitasi Jabatan Fungsional PNS	3,11	BAIK

Kesimpulan secara umum yang dapat diambil dari kegiatan SKM secara mandiri ini antara lain:

1. Dari hasil SKM secara mandiri ini, secara umum masyarakat/responden telah memberikan penilaian rata-rata baik terhadap jenis pelayanan tertentu yang disurvei.
2. Adapun unsur/ruang lingkup dengan nilai terendah yang perlu dicermati guna perbaikan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 7
 Nilai Terendah Pada Unsur/Ruang Lingkup Pelayanan Pada BKPSDM
 Kabupaten Temanggung

No.	JENIS PELAYANAN	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Fasilitasi Kenaikan Pangkat	Waktu Pelayanan	2,97	Kurang Baik
2	Fasilitasi Izin Belajar	Sarana dan Prasarana	2,88	Kurang Baik
3	Fasilitasi Jabatan Fungsional	Waktu Pelayanan	2,81	Kurang Baik

Berdasarkan tabel diatas nampak terdapat unsur/ruang lingkup layanan yang perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan yaitu pada unsur/ruang lingkup "Waktu Pelayanan" yang terdapat pada layanan Fasilitasi Kenaikan Pangkat dan layanan Fasilitasi Jabatan Fungsional, serta pada unsur/ruang lingkup "Sarana dan Prasarana" pada layanan Fasilitasi Izin Belajar. Khusus untuk unsur "Waktu Pelayanan" pada Fasilitasi Kenaikan Pangkat dan Fasilitasi Jabatan Fungsional meskipun hasil survei menunjukkan persepsi yang masih kurang baik dari pengguna layanan, akan tetapi tidak serta merta dapat langsung disimpulkan bahwa BKPSDM kurang cepat dan kurang sigap dalam memberikan pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan di dalam layanan Fasilitasi Kenaikan Pangkat dan Fasilitasi Jabatan Fungsional, BKPSDM tidak mengeluarkan produk akhir layanan dan hanya menjalankan fungsi fasilitatif. Misalnya dalam layanan Fasilitasi Kenaikan Pangkat, produk akhir berupa SK Kenaikan Pangkat dikeluarkan oleh instansi pusat, dan dalam layanan Fasilitasi Jabatan Fungsional salah satu produk akhir seperti SK Pengangkatan Pertama harus menunggu rekomendasi terlebih dahulu yang dibutuhkan oleh instansi pusat maupun instansi pembina jabatan fungsionalnya. Namun demikian, hasil survei tersebut perlu menjadi perhatian BKPSDM sebagai penyedia layanan untuk terus menerus melakukan perbaikan pelayanan agar ASN sebagai pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BKPSDM.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa meskipun seluruh penilaian kepuasan masyarakat dalam kategori baik, masih ada penilaian terhadap beberapa unsur atau ruang lingkup yang masuk dalam kategori kurang baik. Hal tersebut berarti harus ada upaya peningkatan pada setiap unsur pelayanan.

5.2 Saran dan rekomendasi

Walaupun secara umum pelayanan di BKPSDM mendapatkan persepsi **BAIK** dari pengguna layanan, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan saran untuk perbaikan kualitas pelayanan publik ke depan secara keseluruhan, antara lain:

1. Agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi, perlu mencermati kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur

pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata;

2. Perlu adanya pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) diperuntukan bagi pelaksana layanan, guna mengoptimalkan sikap dan perilaku pelayanan, serta meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab pelaksana;
3. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan;
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini ASN Pemerintah Kabupaten Temanggung diantaranya :

1. Adanya pembinaan dari Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung kepada petugas pelayanan perihal penghargaan waktu layanan dan sikap/perilaku terhadap pengguna layanan;
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kabupaten Temanggung (www.temanggungkab.go.id), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran;
3. Perlunya penambahan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan publik;
4. Perlu pemikiran untuk mengevaluasi alur/tahap pelayanan, agar waktu pelayanan dapat dipercepat, sehingga pengguna layanan mendapat kepastian waktu penyelesaian layanan.
5. Kegiatan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk menjangkau dan menangkap aspirasi masyarakat/pelanggan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Jika dimungkinkan, maka survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan pada semua jenis pelayanan di BKPSDM Kabupaten Temanggung sehingga hasilnya dapat dijadikan pembandingan hasil SKM terdahulu secara berkala.