

HASIL SURVEY

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2019**




**BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2019**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, maka Laporan Survey dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2019, dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun untuk memberikan informasi hasil kepuasan masyarakat/pelanggan yang mendapatkan pelayanan dari Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2019. Laporan ini jauh dari sempurna oleh karena itu masukan dan saran sangat dibutuhkan untuk perbaikan dan kesempurnaan laporan ditahun yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan informasi bagi yang membutuhkan.

Terimakasih.

Mataram, 31 Desember 2019
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN LOMBOK TENGAH,

Moh. Nazili
MOH. NAZILI, S.IP
No. 19621231 198703 1 307

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Peraturan Perundangan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran.....	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Unsur-Unsur Penilaian.....	3
II. TEKNIK PELAKSANAAN	6
2.1 Pengertian	6
2.1.1. Pengertian Umum	6
2.1.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	7
2.1.3. Pengertian Khusus.....	9
2.2 Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	9
2.2.1. Persiapan	9
2.2.2. Pengumpulan data	11
2.2.3. Pengolahan data	11
2.2.4. Analisa data.....	12
2.2.5. Evaluasi.....	12
III. RUMUSAN HASIL	13
3.1 Profil Organisasi	13
3.2 Struktur organisasi	14
3.3 Responden.....	14
3.3.1 Profil Responden.....	
3.3.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	15
3.3.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	24
3.3.4 Hasil Penilaian Responden.....	24
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	27

4.2	Kesimpulan
4.2	Saran
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggungjawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintah yang memiliki tanggungjawab penuh untuk memenuhinya.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang mampu memberi kepuasan terhadap pihak yang dilayani. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Saat ini masyarakat Indonesia semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal itu memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Untuk mewujudkan *good governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga dalam memberikan pelayanan masyarakat harus dilakukan perbaikan secara berkesinambungan, dan perlu dilakukan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian pada (IKM) merupakan langkah untuk mengakomodasi harapan masyarakat dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yaitu UPT P2MBTP dan sebagai alat untuk membuat program UPT P2MBTP menjadi tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian pada(IKM) adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
4. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik..
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian padaterhadap pelayanan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan kantor Pengawasan dan Pengujian Mutu Benih Tanaman Perkebunan Provinsi Jawa Timur, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari Masyarakat.

Penyusunan IKM ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah baik oleh masyarakat maupun oleh instansi terkait sebagai bahan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan selanjutnya terkait dengan perbaikan pelayanan.

1.4 Sasaran

- Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Teknis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Jawa Timur.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Jawa Timur.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian padasecara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Jawa Timur.
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Jawa Timur.

1.6 Unsur-Unsur Penilaian

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan

kepegawaian mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Dari hasil penelitian diperoleh 48 unsur penting yang dicakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Adapun 9 unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian padayang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya / tarif^{*)}
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana^{**)}
7. Perilaku pelaksana^{**)}
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen)

**) Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website

Namun pada periode survey ini, unsur-unsur tersebut telah dikembangkan sesuai dengan karakteristik pada Unit Pelayanan Teknis Pengawasan Dan Pengujian Mutu Benih Tanaman Perkebunan, yaitu:

1. Kemudahan mendapatkan informasi
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan pelayanan

4. Kejelasan pemberian pelayanan
5. Tanggung Jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan petugas pelayanan
10. Keramahan petugas pelayanan
11. Kesesuaian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

II. TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1. Pengertian Umum

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian pada adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah
- n. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

2.1.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik telah menetapkan 9 unsur sebagai unsur minimal dasar yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur tersebut mencakup:

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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

Catatan:

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen)
- **) Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website

2.1.3. Pengertian Khusus

1. Pengawas Benih Tanaman adalah petugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan pelayanan berupa kegiatan pemeriksaan per tanaman di lapangan yang nantinya mengeluarkan rekomendasi untuk diterbitkannya sertifikat.
2. Bendahara penerimaan Retribusi adalah petugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang secara langsung berhubungan dengan pelanggan/pemohon dalam penerimaan/pembayaran biaya pelayanan.
3. Administrasi adalah petugas PNS yang mengecek kelengkapan berkas permohonan.

2.2 Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Persiapan

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Penyusunan bentuk jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan IKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah

mulai dari kategori tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak yang berada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dimana :

S = Jumlah Sampel

λ^2 = Lambda (factor pengali) dengandk = 1

N =Populasi

P (populasi penyebar normal) = Q = 0,5

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan PBT pada saat melaksanakan pemeriksaan lapang atau sertifikasi atau saat pemohon datang ke kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

3. Target Responden

Secara garis besar target responden adalah PNS yang telah mengajukan pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

2.2.2. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan data dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah

2.2.3. Pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

2.2.4. Analisa data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik. Pengolahan data menghasilkan output sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah atas layanan kepegawaian pada(IKM) :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324 –4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

2.2.5. Evaluasi

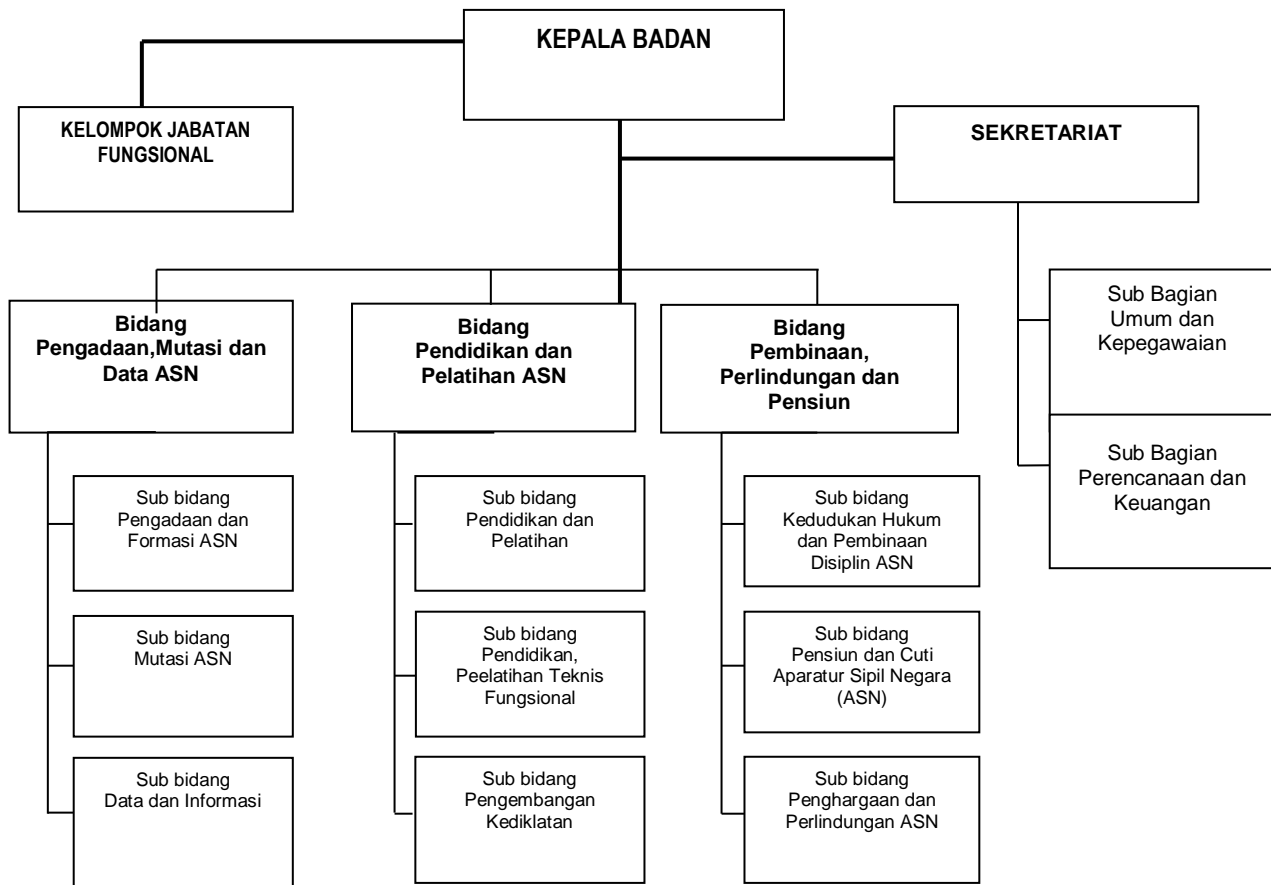
Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil IKM unit pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah, dari hasil kesimpulan dapat diberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

III. RUMUSAN HASIL

3.1 Profil Organisasi

- Namainstansi : Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Alamat : Jl. Gajah Mada No. 109 Kelurahan Praya Kec Praya Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat
- JenisPelayanan :
 1. Layanan Kenaikan Pangkat
 2. Layanan Pemrosesan SK Pemberhentian PNS
 3. Layanan Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional
 4. Layanan Fasilitasi Penerbitan Kartu Induk Pensiun
 5. Layanan Pengangkatan Jabatan Fungsional
 6. Layanan Informasi dan Data Kepegawaian
 7. Layanan Peminjaman Arsip Dokumen Tata Naskah Kepegawaian
 8. Layanan Fasilitasi Penerbitan Karpeg, Karis, Karsu
 9. Layanan Penerbitan Kenaikan Gaji Berkala
 10. Layanan Cuti PNS
 11. Layanan Ijin Belajar bagi PNS
 12. Layanan Ijin Perkawinan dan Ijin Perceraian
 13. Layanan Pelaksanaan Diklat Penjenjangan
 14. Layanan Pengiriman Diklat Penjenjangan
 15. Layanan Pemberian Tugas Belajar Bagi PNS
 16. Layanan Pengiriman Diklat Teknis dan Fungsional
 17. Layanan Pelaksanaan Diklat Teknis dan Fungsional

3.2 Struktur organisasi



3.3 Profil Responden

No.	Karakteristik		Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki Laki	137	93,20
		Perempuan	10	6,80
	Jumlah		147	100
2.	Kelompok Umur	< 20th	0	0,00
		20-19 th	0	0,00
		30-39 th	43	29,25
		40-49 th	54	36,73
		>50 th	50	34,01
	Jumlah		147	100
3.	Pendidikan	SD kebawah	0	0

		SMP	5	3.4
		SMA	41	27.89
		Diploma	34	23,13
		S-1	60	41.50
		S-2 Keatas	7	4,76
	Jumlah		147	100

3.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Tengah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.



Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

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 dilakukan 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 ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

A. Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Persiapan

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Penyusunan bentuk jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan IKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan

Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah mulai dari kategori tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Penetapan responden dan lokasi

a) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak PNS di wilayah Kabupaten Lombok Tengah. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar:

$$S = \{\lambda^2.N.P.Q\} / \{d^2(N-1) + \lambda^2.P.Q\}$$

Dimana :

S = Jumlah Sampel

λ^2 = Lambda (factor pengali) dengan $k = 1$

N = Populasi

P (populasi penyebar normal) = Q = 0,5

b) Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada saat melaksanakan pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

c) Target Responden

Secara garis besar target responden adalah PNS yang telah datang untuk meminta pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

2. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan data dengan cara acak.

3. Pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

4. Analisa data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik. Pengolahan data menghasilkan output sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324 –4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

5. Evaluasi

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil IKM unit pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah. dari hasil kesimpulan dapat diberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah pada Tahun 2019 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,13 atau konversi IKM sebesar 79,25.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval Konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem disuatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

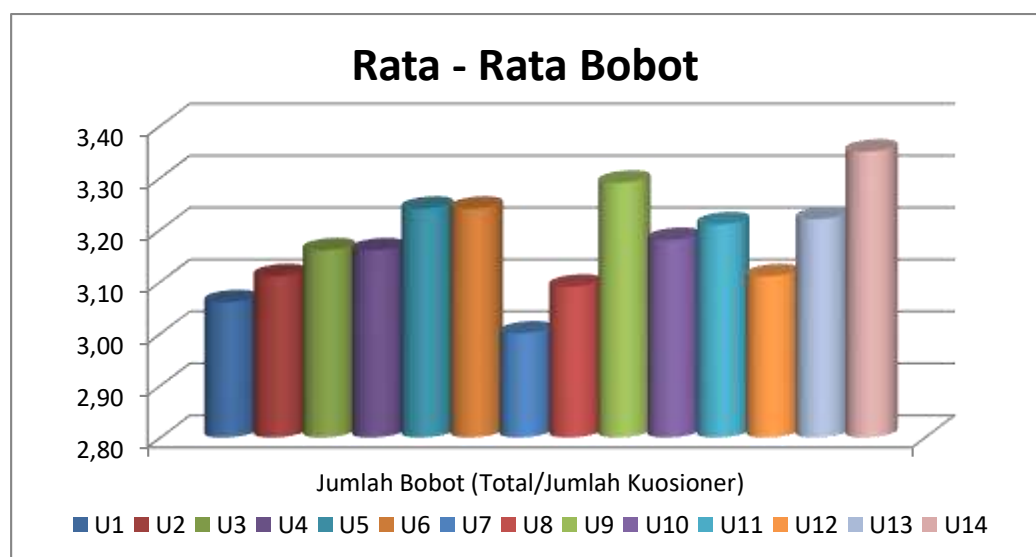
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kualitas Pelayanan
1.	Kemudahan mendapatkan informasi	3,06	Baik
2.	Persyaratan prosedur pelayanan	3,11	Baik
3.	Kejelasan pemberian pelayanan	3,16	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas	3,16	Baik
5.	Tanggung jawab petugas	3,24	Baik
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,24	Baik
7.	Kecepatan pelayanan	3,00	Kurang Baik
8.	Keadilan pemberian pelayanan	3,18	Baik
9.	Kesopanan petugas	3,29	Baik

10.	Biaya pelayanan	3,18	Baik
11.	Kesesuaian biaya pelayanan	3,21	Baik
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,11	Baik
13.	Kesuaian syarat yang dipenuhi	3,22	Baik
14.	Keamanan di lingkungan Kantor	3,35	Baik
Rata-rata tertimbang		3,17	Baik

Berikut adalah nilai rata-rata unsur pelayanan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah

Catatan : warna hijau menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



Grafik nilai rata-rata unsur pelayanan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah.

Dari tabel dan grafik diatas menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan, 13 unsur pelayanan memiliki kualitas sudah baik dan 1 unsur pelayanan memiliki kualitas kurang baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas kurang baik adalah unsur Kecepatan pelayanan. Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain:

a. Kemudahan mendapatkan informasi

Kemudahan mendapatkan informasi dapat ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi baik melalui pengumuman persyaratan pelayanan melalui Web, papan pengumuman, leaflet dan sosialisasi secara langsung kepala pengelola kepegawaian SKPD.

b. Kecepatan Pelayanan

Unsur ini kurang baik. Hal ini disebabkan karena persyaratan yang diajukan belum lengkap sehingga perlu dilakukan koordinasi dahulu sampai persyaratan lengkap. dan sebagian besar proses pelayanan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah hanya sampai proses pengajuan sedangkan persetujuan teknis nya merupakan kewenangan BKD Provinsi, BKN Regional X di Denpasar, BKN Pusat, KASN, dan Kementrian Dalam Negeri.

c. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan adalah tingkat kerahasiaan dokumen pemohon yang ada di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah, sehingga tidak akan terjadi pemalsuan dokumen. Keamanan pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara menjaga kerahasiaan dokumen serta membuat kode-kode khusus yang menjadi rahasia sehingga tingkat kerahasiaan dokumen bisa terjaga.

d. Kesesuaian syarat yang ditentukan dengan yang dipenuhi

Kesesuaian syarat yang ditentukan dengan yang dipenuhi perlu ditingkatkan, karena selama ini syarat yang dipenuhi terkadang tidak sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan memperjelas informasi tentang persyaratan kepada pemohon.

e. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan, baik yang bersifat resmi maupun pemberian arahan secara langsung oleh atasan langsung.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah periode tahun 2019, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	79,25
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	U1 = Kemudahan mendapatkan informasi U7 = Kecepatan pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U14 = Keamanan di lingkungan BKPP U9 = Kesopanan petugas
5.	Prioritas perbaikan	U1 = Kemudahan mendapatkan informasi U7 = Kecepatan pelayanan U14 = Keamanan pelayanan U12 = Keseuaian syarat yang ditentukan U6 = Kemampuan petugas

4. Hasil Penilaian Responden

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan telah didapatkan beberapa informasi sekilas mengenai kondisi yang ada di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah, yaitu:

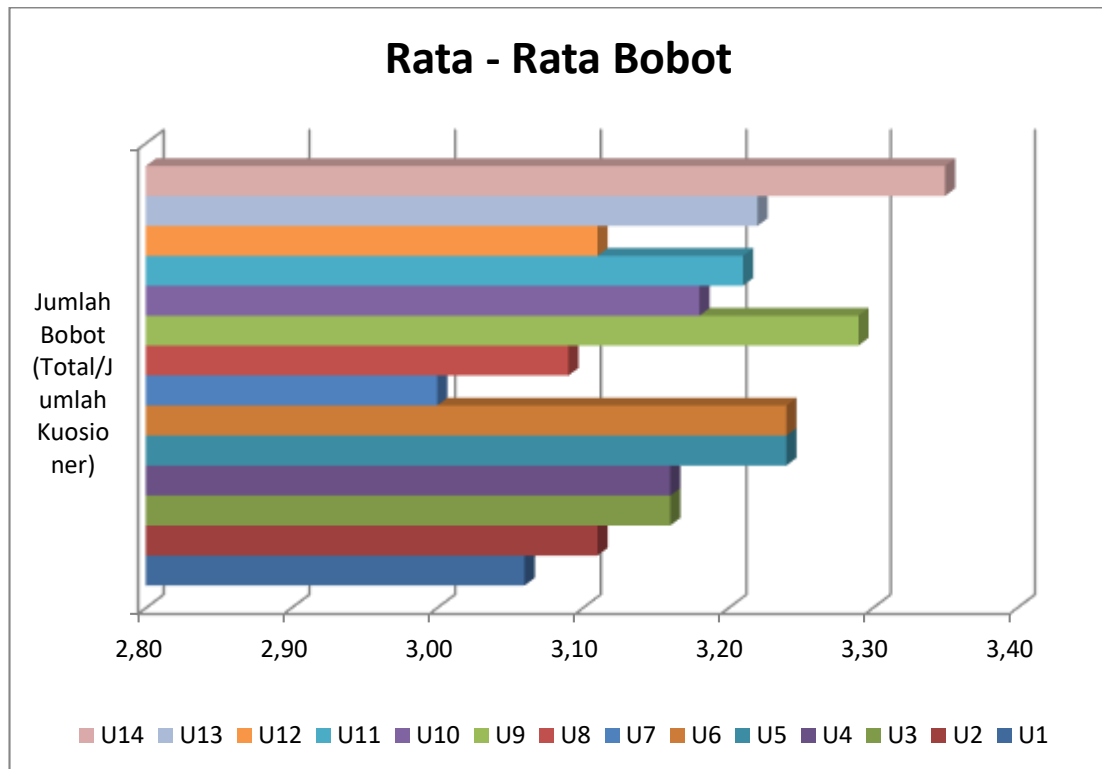
No	Informasi	Hasil Pengamatan			Ket
		Ketersediaan	Kejelasan	Lokasi	
1.	Jenis Pelayanan	Ada	Jelas	Strategis	
2.	Biaya	Ada	Jelas	Strategis	
3.	Alur proses	Ada	Jelas	Strategis	
4.	Persyaratan	Ada	Jelas	-	Sesuai jenis pelayanan

5.	Target pelayanan	Ada	Jelas	-	
6.	Brosur	Ada	Jelas	Strategis	
7.	Kotak saran	Ada	Jelas	Strategis	
8.	Petugas keamanan	Ada	Jelas	Strategis	
10.	Informasi Ruangan	Ada	Jelas	Strategis	

5. Nilai Rata-rata IKM per Unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Kemudahan mendapatkan informasi	3,06
2.	Persyaratan prosedur pelayanan	3,11
3.	Kejelasan pemberian pelayanan	3,16
4.	Kedisiplinan Petugas	3,16
5.	Tanggung jawab petugas	3,24
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,24
7.	Kecepatan pelayanan	3,00
8.	Keadilan pemberian pelayanan	3,18
9.	Kesopanan petugas	3,29
10.	Biaya pelayanan	3,18
11.	Kesesuaian biaya pelayanan	3,21
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,11
13.	Kesuaian syarat yang dipenuhi	3,22
14.	Keamanan di lingkungan UPT	3,35
Rata-rata tertimbang		3,17

6. Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



Kesimpulan:

Nilai IKM setelah dikonversi : 79,25

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan : Baik

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:


1. Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2019 menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang 3,17 atau konversi IKM 79,25.
2. Hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa, unsur-unsur pelayan tertinggi dari survey adalah:
 - U9 = Kesopanan Petugas Pelayanan
 - U14 = Keamanan pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survey Tahun 2019:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka dari periode survei saat ini dapat ditentukan prioritas perbaikan, yaitu:
 - U1 = Kemudahan mendapatkan informasi
 - U7 = Kecepatan pelayanan
 - U14 = Keamanan pelayanan
 - U12 = Keseuaian syarat yang ditentukan
 - U6 = Kemampuan petugas

2. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis.
4. Sehubungan dengan harapan responden tentang kecepatan pelayanan perlu diperhatikan jumlah petugas dan manajemen waktu oleh petugas pelayanan
5. Melaksanakan evaluasi setiap tahun

Praya, 31 Desember 2019
Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
Kabupaten Lombok Tengah,

H. MOH. NAZILI, S.IP
NIP. 19621231 198703 1 307

