

Laporan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat



APRIL, 2024



60993B19C3

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut <https://sidebar.jabarprov.go.id/v/60993B19C3>

KATA PENGANTAR

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Bandung, 15 Mei 2024

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT

H. SUMASNA, ST., MUM.
Pembina Utama Madya



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/60993B19C3>

60993B19C3

EXECUTIVE SUMMARY

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai IKM diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan secara serentak pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat engan menggunakan metode kuesioner SKM. Kuesioner sebagaimana dimaksud memuat 9 pertanyaan terkait dengan 9 unsur pelayanan. SKM dilaksanakan pada tanggal 1 Maret s.d 29 Maret 2024 dengan total jumlah responden sebanyak **15** orang.

Hasil pengolahan data kuesioner SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun periode bulan Januari menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah adalah Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar **4,000**

Nilai ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat bebas dari pungutan liar, umumnya pelayanan diberikan secara gratis/sangat murah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan serta pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik telah dikelola dengan baik.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik 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 (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan Prima atau *service excellent* merupakan salah satu indikator penilaian keberhasilan kinerja pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah akan dianggap berhasil jika mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publiknya serta dapat mendorong kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Dalam rangka mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, Badan Kepegawaian Daerah secara rutin menyelenggarakan kegiatan monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM juga merupakan salah satu upaya Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi pada Bidang Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat kepada Pengguna Layanan, sebagai bahan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan secara serentak pada dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai tolak ukur capaian keberhasilan dan bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, digunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai angka pembandingnya



B. Tujuan

Maksud pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat Provinsi Jawa Barat.

Adapun tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat secara berkelanjutan.

Sasaran pelaksanaan kegiatan SKM antara lain meliputi :

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

C. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



D. Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat tahun 2021 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 9 pertanyaan yang memuat 9 variabel/unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan 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 suatu 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 pelayanan 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 kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.



9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Isitilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. Tidak Baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang Baik, diberi nilai persepsi 2
3. Butuh Perbaikan, diberi nilai persepsi 3
4. Menjadi perhatian, diberi nilai persepsi 4
5. Baik, diberi nilai persepsi 5
6. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 6

E. Metode Pelaksanaan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. SKM dilaksanakan pada periode Bulan April 2024.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan pada Bulan Maret tahun 2024. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat adalah sebanyak 15 orang.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM online secara mandiri/ sendiri oleh masyarakat penerima layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya kuesioner SKM yang telah diisi direkapitulasi oleh Tim Pelaksanaan SKM..

4. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data SKM dilakukan oleh Tim Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, dengan menggunakan program



pengolahan data komputer Microsoft Excel. Berikut ini langkah pengolahan datanya :

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir pada *Microsoft Excel*.
- b. Masing-masing unsur pelayanan pada pertanyaan SKM diberi nilai berdasarkan “nilai rata-rata tertimbang”. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dihitung dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh Nilai 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 interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM dibuatlah table informasi nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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

BAB II DATA DAN ANALISIS

A. Data Kuisisioner

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana pada BAB I, dilakukan sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan yang dilakukan Survei :
 - a. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat
 - i. Konsultasi terkait Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian
 - ii. Konsultasi terkait Bidang Pengembangan Aparatur
 - iii. Konsultasi terkait Bidang Mutasi dan Promosi
 - iv. Konsultasi terkait Bidang Penilaian Kinerja dan Penghargaan

2. Nilai Per Unsur Layanan pada setiap Unit Pelayanan

a. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR LAYANAN
1	Persyaratan Layanan	100,000
2	Prosedur Layanan	100,000
3	Waktu Layanan	100,000
4	Biaya/ Tarif	100,000
5	Produk Layanan	100,000
6	Kompetensi Pelaksana	100,000
7	Perilaku Pelaksana	100,000
8	Penanganan Pengaduan	100,000
9	Sarana dan Prasarana	100,000
SKOR IKM		100,000
NILAI INDEKS		4,000



B. Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut secara umum dilakukan dengan memprioritaskan kepada unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai paling rendah, namun demikian tidak menutup kemungkinan ada unsur yang secara keseluruhan memperoleh nilai baik tetapi masih ada responden yang menyampaikan penilaian yang tidak baik. Tentunya hal tersebut juga akan menjadi pemikiran untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Badan Kepegawaian Daerah akan menambah kapasitas dan kapabilitas Petugas Front Office yang lebih mumpuni. Sedangkan untuk Waktu Pelayanan, para ASN akan dibekali dengan pelatihan pelayanan yang ideal dan responsif.



BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Sesuai dengan data hasil survey maka bisa kita simpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan kepegawaian untuk ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki kualitas yang luar biasa. Capaian nilai survey yang sangat tinggi menjadi salah satu bukti bahwa BKD Provinsi Jawa Barat bekerja dengan sangat baik dalam hal pelayanan kepegawaian.

B. Rekomendasi

Sekalipun BKD Provinsi Jawa Barat sudah mendapatkan nilai sangat baik dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, tetap saja ada hal yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Badan Kepegawaian Daerah akan menambah kapasitas dan kapabilitas Petugas Front Office yang lebih mumpuni. Sedangkan untuk Waktu Pelayanan, para ASN akan dibekali dengan pelatihan pelayanan yang ideal dan responsif.

Berdasarkan hasil jumlah responden survei setiap bulannya yang sedikit menjadi bahan kebijakan untuk bisa lebih meningkatkan kualitas survei dengan menaikkan jumlah responden survei, agar hasil survey yang ada sudah sesuai dengan kondisi dan keadaan di pelayanan BKD JABAR.



**DAFTAR KORESPONDEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN April TAHUN 2024**

Timestamp	Nama Responden	NIP	ASAL INSTANSI	ASAL OPD	No Handphone	KEPERLUAN PELAYANAN
4/1/2024 10:48:41	Saepulloh	197704112009011001	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	BP2D Provinsi Jawa Barat	081398867324	UPKP
4/1/2024 11:20:09	Deni Ardianto	198307242014101001	Provinsi Jawa Barat	BPBD provinsi Jawa Barat	085283838283	Pengambilan STLUD UPKP dan SK Pangkat
4/1/2024 12:40:29	BOBBY SATRIANA	198401012014101001	DISPERKIM	DISPERKIM	085295076546	REVISI SK PENSIUN
4/1/2024 13:04:53	SRI LAELA NINGSIH	196403311989032005	DISDIK PROV JABAR	DISDIK PROV JABAR	081221116806	TAPERA
4/2/2024 11:36:05	Muhamad Imam Nurdin	-	SMAN 1 PURWADADI	Dinas pendidikan	081231234755	Pengambilan berkas
4/2/2024 12:36:57	Drs. MOHAMMAD HASAN	196303211989031012	SMAN 27 KOTA BANDUNG	DISDIK PROV JABAR	0811232368	TAPERA
4/3/2024 10:53:23	Tanti imaniaty	-	Disbun	Disbun	081320460580	Sk pppk
4/3/2024 12:23:30	ASEP DEDIH	198709072020121004	BADAN PENGHUBUNG	BADAN PENGHUBUNG	085223520529	KONTRAK KERJA PPPK
4/3/2024 12:33:40	REZKY MAULANA OCTARIADI	198910222020121003	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	08111107725	KONTRAK KERJA PPPK
4/4/2024 13:28:14	SANTI TRISNAWATI	198310012022212011	DISDIK PROV JABAR	DISDIK PROV JABAR	082116608497	KONSUL KEPEGAWAIAN
4/4/2024 13:31:23	EDY MULYANA	197104132022211001	SMK NEGERI 1 CIANJUR	DISDIK PROV JABAR	087719643006	KONSUL SISTA PRAJA
4/5/2024 14:00:40	Saminah	196602141988112001	Sman 12 bandung	Disdik	083842411583	Iki
4/16/2024 9:51:31	Kicky Uceu Wardani	197912152010012005	SMAN 2 CIBINONG	Dinas Pendidikan	085727017859	Konsultasi sk
4/16/2024 9:54:20	DANIK TRISNIAWATI	199012042022212016	SMAN 2 CIBINONG KAB CIANJUR	Dinas Pendidikan	081290689382	Mengurus SPK (Surat Perjanjian Kerja
4/26/2024 9:28:07	Iyum	197606072009032002	Cabang Dinas Pendidikan wilayah 1	Dinas pendidikan	081368191579	Kondultasi dan nengantar keluarga almarhun juju rusalem

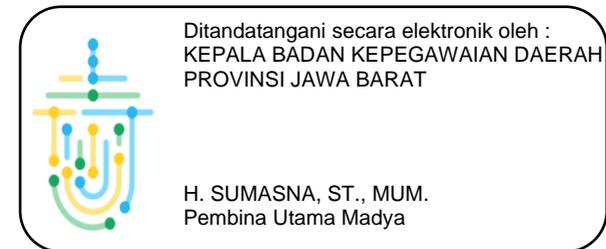


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/60993B19C3>

						terkait pendiuun tanpa ahli waris
5/3/2024 9:31:43	Dayat hidayat	196404171987031008	SMAN 1 MARGAHAYU	DINAS PENDIDIKAN	081392421495	Tapera

Mengetahui
**Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Provinsi Jawa Barat**



60993B19C3

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/60993B19C3>