

AGUSTUS
2024



CENTER OF
EXCELLENCE
JAWA BARAT

Laporan Tindaklanjut Hasil

Survei Kepuasan Masyarakat



I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.

II. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup laporan ini mengenai tindak lanjut indeks kepuasan masyarakat periode bulan AGUSTUS 2024.

Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan di BKD Provinsi Jawa Barat

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratn pelayanan dengan jenis pelayanannya	87,500	Sangat Baik
2	Kemudahan proses pelayanan di unit ini	87,000	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	87,000	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97,000	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	87,500	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	86,500	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	87,500	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	86,500	Sangat Baik
9	Penangana pengaduan pengguna layanan	87,000	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		88,313	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat

III. HASIL

Dari hasil analisis pengukuran kepuasan pelanggan terhadap unsur-unsur pelayanan di BKD Provinsi Jawa Barat dapat pada Periode Bulan AGUSTUS 2024 disimpulkan bahwa pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh BKD Provinsi Jawa Barat kepada pelanggan adalah sangat baik dengan rata-rata nilai **88,313** dengan nilai akumulatif **Sangat Baik**.

IV. TINDAK LANJUT

Dari hasil analisis pengukuran kepuasan pelanggan terhadap unsur-unsur pelayanan di BKD Provinsi Jawa Barat sampai dengan Juni 2024 adalah sangat baik dengan rata-rata tertimbang **88,313** Sangat Baik. Hal ini dijadikan sebagai tolak ukur di dalam pencapaian kepuasan pelanggan untuk selanjutnya. Namun tetaplah proses peningkatan yang berkelanjutan senantiasa dilaksanakan terutama untuk peningkatan koresponden survei.

Bandung 2 September 2024
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT



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

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