

LAPORAN TINDAKLANJUT SKM



**CENTER OF
EXCELLENCE
JAWA BARAT**



TRIWULAN I 2025



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/AD130F958C>

AD130F958C

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat , Kepuasan Masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan Masyarakat 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 Masyarakat 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 melakukan perbaikan dan perubahan atas hasil Survei Kepuasan masyarakat agar terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.



II. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup laporan ini mengenai tindak lanjut indeks kepuasan masyarakat periode Triwulan I Tahun 2025 tertuang dalam tabel berikut.

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

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,912	Sangat Baik
2	Kemudahan proses pelayanan di unit ini	3,902	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,892	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,961	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,922	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,902	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,922	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,902	Sangat Baik
9	Penangana pengaduan pengguna layanan	3,922	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		3,915	Sangat Baik

**Sumber : Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I Tahun 2025**



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/AD130F958C>

III. HASIL

Dari hasil analisis pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dapat pada Periode Triwulan I Tahun 2025 disimpulkan bahwa pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh BKD Provinsi Jawa Barat kepada Masyarakat adalah sangat baik dilihat dari rata-rata nilai **3,915** dengan nilai akumulatif **Sangat Baik**.

IV. TINDAK LANJUT

Dari hasil analisis pengukuran kepuasan pelanggan terhadap unsur-unsur pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat pada Periode Triwulan I Tahun 2025 adalah **SANGAT BAIK** dengan rata-rata tertimbang **3,915**. Hal ini dijadikan sebagai tolak ukur di dalam pencapaian kepuasan pelanggan untuk selanjutnya.

Namun berdasarkan hasil tersebut pada area Waktu Pelayanan mendapatkan penilaian paling rendah, setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terdapat kesimpulan yang berupa Waktu Pelayanan yang dinilai lama merupakan waktu yang penyelesaiannya bukan berasal dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, namun yang berasal dari insatansi Pusat misalakan seperti KemenPAN&RB, Kemendagri, Instansi Pembina (untuk Jabatan Fungsional) dan BKN.

Sebagai upaya dalam tindaklanjut dari hal tersebut akan kami lakukan sosialisai yang lebih giat dan lebih mendalam sehingga para pelanggan/Pegawai di Lingkungan Provinsi Jawa Barat dapat membedakan Jenis pelayanan yang penyelesaiannya oleh BKD dan penyelesaiannya Oleh Instansi Pusat sehingga proses pelayanan publik khususnya pelayanan Kepegawaian dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai ketentuan yang berlaku.

Bandung 11 April 2025

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT



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

Dr. H.DEDI SUPANDI, S.STP., M.Si.
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/AD130F958C>