

# TINDAK LANJUT HASIL SKM TW II

20  
25



9EE0DCF14

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI JAWA BARAT

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 dipertahankan dengan menggunakan QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut  
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/9EE0DCF14>

## 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 II 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	3.849	Sangat Baik
2	Kemudahan proses pelayanan di unit ini	3.899	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.899	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.836	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.899	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.937	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.962	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.912	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.877	Sangat Baik
<b>Rata-rata Tertimbang</b>		<b>3.898</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Sumber : Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan II 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/9EE0DCFE14>

9EE0DCFE14

### III. HASIL

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan, diperoleh skor IKM sebesar **3.898** atau setara dengan **nilai indeks 97.449**. Nilai ini menunjukkan bahwa **kinerja pelayanan publik berada dalam kategori *Sangat Baik***.

Dari 9 unsur yang diukur, unsur **Perilaku Pelaksana (3.962)**, **Kompetensi Pelaksana (3.937)**, dan **Penanganan Pengaduan (3.912)** memperoleh nilai tertinggi, yang mencerminkan kepuasan masyarakat atas sikap dan keahlian pelaksana layanan. Namun, terdapat beberapa unsur dengan skor relatif lebih rendah, seperti **Biaya/Tarif (3.836)** dan **Persyaratan Layanan (3.849)**, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan.

### IV. TINDAK LANJUT

**Adapun rencana tindaklanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut:**

#### **1. Evaluasi dan Penyederhanaan Persyaratan Layanan**

Melakukan kajian terhadap persyaratan layanan yang dirasa masih kurang efisien atau membingungkan bagi pengguna. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif dan transparan.

#### **2. Transparansi dan Kepastian Biaya**

Meningkatkan kejelasan informasi mengenai biaya/tarif layanan melalui berbagai media, termasuk digital. Pastikan tidak ada pungutan liar atau biaya tidak resmi.

#### **3. Pemeliharaan dan Peningkatan Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana yang memperoleh nilai 3.877 tetap perlu ditingkatkan demi kenyamanan pengguna, misalnya dari aspek kebersihan, fasilitas disabilitas, atau area tunggu.

#### **4. Pelatihan Lanjutan untuk Pelaksana Layanan**



Meskipun kompetensi dan perilaku pelaksana sudah baik, perlu pelatihan berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga, termasuk dalam aspek komunikasi, etika, dan pelayanan prima.

## 5. Penguatan Sistem Penanganan Pengaduan

Memastikan sistem pengaduan lebih responsif, mudah diakses, dan dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Gunakan platform digital sebagai media pengaduan yang transparan dan akuntabel

Selain itu berikut beberapa rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat:


No	Unsur Layanan	Rekomendasi Perbaikan
1	Persyaratan Layanan	Tinjau ulang dan sederhanakan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat. Tingkatkan penyampaian informasi secara digital dan terpadu.
2	Prosedur Layanan	Perkuat integrasi antar proses layanan agar lebih cepat dan efisien. Pasang infografis alur layanan di area publik.
3	Waktu Layanan	Tetapkan standar waktu layanan yang lebih pasti dan umumkan kepada publik secara terbuka.
4	Biaya/Tarif	Tingkatkan transparansi biaya layanan melalui media cetak dan digital. Pastikan tidak ada biaya tersembunyi.
5	Produk Layanan	Evaluasi kualitas dan kejelasan hasil layanan, serta pastikan ketepatan waktu penyampaian.
6	Kompetensi Pelaksana	Lanjutkan dan tingkatkan pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala bagi seluruh petugas.
7	Perilaku Pelaksana	Pertahankan dan beri apresiasi kepada petugas berperilaku baik. Buat sistem penghargaan berbasis



		kinerja layanan.
8	Penanganan Pengaduan	Perluas kanal pengaduan masyarakat dan tingkatkan kecepatan serta kualitas tindak lanjut pengaduan.
9	Sarana dan Prasarana	Perbaiki dan rawat fasilitas layanan, termasuk area tunggu, akses disabilitas, dan kebersihan ruangan.

Bandung 17 Juli 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/9EE0DCFE14>

9EE0DCFE14