



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat pada umumnya dan bagi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalbar pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan BKD Provinsi Kalbar sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Pontianak, November 2020

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

**Drs. ANI SOFIAN, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650206 198603 1 018

# DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Sasaran .....	4
D. Ruang Lingkup .....	4
E. Manfaat .....	4
<b>II. GAMBARAN UMUM</b> .....	6
A. Profil Organisasi .....	6
B. Pengertian dan Unsur SKM .....	7
C. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM .....	8
<b>III. HASIL SKM</b> .....	12
A. Profil/Karakteristik Responden .....	12
B. Hasil SKM .....	13
C. Saran Perbaikan dari Responden .....	15
<b>IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	16
A. Kesimpulan .....	16
B. Rekomendasi .....	16
C. Tindak Lanjut Hasil SKM .....	17

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Karakteristik Responden .....	13
Table 3.2 Hasil SKM pada BKD Provinsi Kalbar .....	14
Table 3.3 Hasil SKM pada Bidang-Bidang di Lingkungan BKD Prov.Kalbar .....	16
Table 3.4 Tindak Lanjut Hasil SKM .....	17

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya

meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan - tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

### **2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

## **C. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat ini adalah masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi

di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Survei ini melibatkan 80 responden yang terbagi kedalam 4 (empat) bidang yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah kinerja unit pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

#### **E. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat;



5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. PROFIL ORGANISASI**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 66 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, Badan Kepegawaian Daerah mempunyai tugas untuk membantu Gubernur melaksanakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian daerah sesuai peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Badan Kepegawaian Daerah mempunyai fungsi:

- a. penetapan program kerja di bidang kepegawaian daerah;
- b. perumusan kebijakan di bidang pengadaan dan mutasi aparatur sipil negara, pengembangan aparatur sipil negara, serta data, disiplin dan kesejahteraan aparatur sipil negara;
- c. pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan dan mutasi aparatur sipil negara, pengembangan aparatur sipil negara, serta data, disiplin dan kesejahteraan aparatur sipil negara;
- d. pengkoordinasian dan pembinaan teknis di bidang kepegawaian daerah;
- e. penyelenggaraan unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. pelaksanaan reformasi birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah;
- g. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kepegawaian daerah;
- h. pelaksanaan administrasi Badan Kepegawaian Daerah; dan
- i. pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh

Gubernur di bidang kepegawaian daerah sesuai ketentuan perundang-undangan.

Adapun visi misi dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah:

Visi:

Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Kalimantan Barat Melalui Percepatan Pembangunan Infrastruktur Dan Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan.

Misi:

1. Mewujudkan percepatan pembangunan infrastruktur.
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan berkualitas dengan prinsip-prinsip Good Governance
3. Mewujudkan masyarakat yang sehat, cerdas, produktif, dan inovatif
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera
5. Mewujudkan masyarakat yang tertib
6. Mewujudkan pembangunan berwawasan lingkungan

## **B. PENGERTIAN DAN UNSUR SKM**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan 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. Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.

**9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**C. METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat/pegawai SKPD pengguna layanan yang datang ke kantor BKD Provinsi Kalbar.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

## 1. Tahap Persiapan

### 1. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak . . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll );

2 = Cukup . . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll );

3 = Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

4 = Sangat . . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll )

### b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus hal-hal terkait kepegawaian. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih

ditetapkan sebanyak 80 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini dikarenakan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, sehingga jumlah responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 25 orang.

Survei Kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar dilaksanakan pada lingkungan Survei Kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 20 Juli s.d 19 September 2020 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat/pegawai OPD pengguna layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar.

## **2. Tahap Pengolahan Data**

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Batching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 ( tiga ) tahapan, yaitu :
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;
  - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan

masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

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

<b>IKM Unit Pelayanan X 25</b>
--------------------------------

Mutu Pelayanan :

A ( Sangat Baik )	: 81,26 - 100
B ( Baik )	: 62,51 - 81,25
C ( Kurang Baik )	: 43,76 - 62,50
D ( Tidak Baik )	: 25 - 43,75

**BAB III**  
**HASIL SKM**

**A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	UMUR	≤ 20	2	
		21-30	10	
		31-40	22	
		41-50	13	
		≥ 51	10	
2	KELAMIN	L	43	
		P	34	
3	PENDIDIKAN	≤ SD	-	
		SLTP	-	
		SLTA	17	
		DIPLOMA	12	
		≥ S2	8	
4	PEKERJAAN	PNS	50	
		SWASTA	8	
		WIRUSAHA	-	
		PELAJAR	6	
		RUMAH TANGGA	-	
		PEGAWAI BUMN	-	



		LAIN	8	
--	--	------	---	--

Dari 80 kuesioner yang dibagikan, sebanyak 77 kuesioner yang diisi oleh responden yang tersebar di 4 (empat) bidang yang ada di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar.

Dalam tabel 3.1 dapat kita lihat bahwa tidak semua responden mengisi data pribadi secara lengkap. Adapun pengguna layanan terbanyak terdapat pada rentang usia antara 31 sampai 40 tahun dan didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki, walaupun dari hasil yang terlihat bahwa hanya terdapat selisih yang sedikit antara pengguna layanan perempuan dan laki-laki. Sedangkan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S-1 dan untuk pekerjaan PNS sebagai responden terbanyak.

## B. HASIL SKM

**Tabel 3.2**  
**Hasil SKM pada BKD Provinsi Kalbar**

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	BKD Prov. Kalbar	82,51	Sangat Baik	3,01	3,8	Terendah: Kualitas Sarana dan Prasarana  Tertinggi: Penanganan Pengaduan	√		√	

Tabel diatas merupakan perhitungan SKM secara menyeluruh dari keempat bidang yang ada di BKD Provinsi Kalbar. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai 3,01. Meski nilai tersebut dikategorikan baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan BKD Provinsi Kalbar, maka perlu dipahami bersama bahwa BKD Provinsi Kalbar dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,8. Dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh BKD Provinsi Kalbar kepada pengguna layanan sangat baik. Hal ini terutama didukung oleh seluruh pegawai BKD Provinsi Kalbar mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas hingga pelaksana yang ada di Lingkungan BKD Provinsi Kalbar yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan BKD Provinsi Kalbar **sangat baik** dengan nilai IKM sebesar 82,51.

Hasil SKM pada masing-masing bidang pada BKD Provinsi Kalbar dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 3.3**  
**Hasil SKM pada Bidang-bidang di Lingkungan BKD Provinsi Kalbar**

No.	Bidang	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	Sekretariat	80,211	Baik	2,857	3,810	Terendah: Biaya dan tarif Layanan  Tertinggi: Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	√		√	
2.	Pengembangan ASN	84,522	Sangat Baik	3,083	3,917	Terendah: Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan  Tertinggi: Biaya dan tarif Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	√		√	
3.	Pengadaan dan Mutasi ASN	83,834	Sangat Baik	3,105	3,737	Terendah: Waktu Pelayanan	√		√	

						Tertinggi: Biaya dan tarif Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
4.	Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN	81,454	Sangat Baik	2,765	3,882	Terendah: Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan  Tertinggi: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	√		√	

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jika dilihat per bidang maka nilai IKM tertinggi ada pada Bidang Pengembangan ASN dengan nilai sebesar 84,522 kategori sangat baik. Sedangkan nilai IKM terendah ada pada Sekretariat dengan nilai sebesar 80,211 kategori baik. Penilaian unsur terendah di semua bidang sebagian besar terletak pada unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Sedangkan unsur tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif layanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### C. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Pelayanan sudah memuaskan, sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Tidak tersedianya masker untuk tamu yang lupa membawa masker.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalbar sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2020 pada BKD Provinsi Kalbar sebesar 82,51. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan BKD Provinsi Kalbar dikategorikan sangat baik;
2. Responden berjumlah 77 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 31 sampai 40 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah S-1 dengan pekerjaan sebagai PNS;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (3,01). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,8).
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan BKD terus ditingkatkan.

#### **B. REKOMENDASI**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan visi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat “Mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang Profesional”. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun pegawai negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “SANGAT BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

### C. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

**Tabel 3.4**  
**TINDAK LANJUT HASIL SKM**

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,01	Sesuai	Perlu menambahkan informasi dalam bentuk pamphlet, brosur, dll	2020	Kepala BKD Provinsi Kalbar
2.	Waktu Pelayanan	3,14	Sesuai	Sesuai	2020	

3.	Persyaratan	3,18	Sesuai	Sesuai	2020	
4.	Prosedur Pelayanan	3,20	Sesuai	Sesuai	2020	
5.	Produk Layanan	3,23	Sesuai	Sesuai	2020	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24	Sesuai	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	2020	
7.	Perilaku Pelaksana	3,29	Sesuai	Lebih ditingkatkan keramahan dan memberikan pelayanan dengan lebih baik	2020	
8.	Biaya/Tarif	3,67	Sesuai	Sesuai	2020	
9.	Penanganan Pengaduan	3,76	Sesuai	Belum ada responden yang mohon penanganan pengaduan	2020	