

# INDEKS KEPUASAAN PELAYANAN TAHUN 2021



***BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra pemerintah, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik ditingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) kepada pengguna layanan, dalam hal ini layanan kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Timur. Kegiatan Survei IKP perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### B. Dasar Hukum

Dasar Hukum Penyelenggaraan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peratutan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

### C. Tujuan dan Sasaran

Survey Indeks Kepuasan Pelayanan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan kepegawaian serta meningkatkan transparansi dan kredibilitas yang berdampak pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur
2. Mendorong penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik

### D. Ruang Lingkup Pelayanan

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) ini dilaksanakan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur tahun 2021.

### E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur, antara lain :

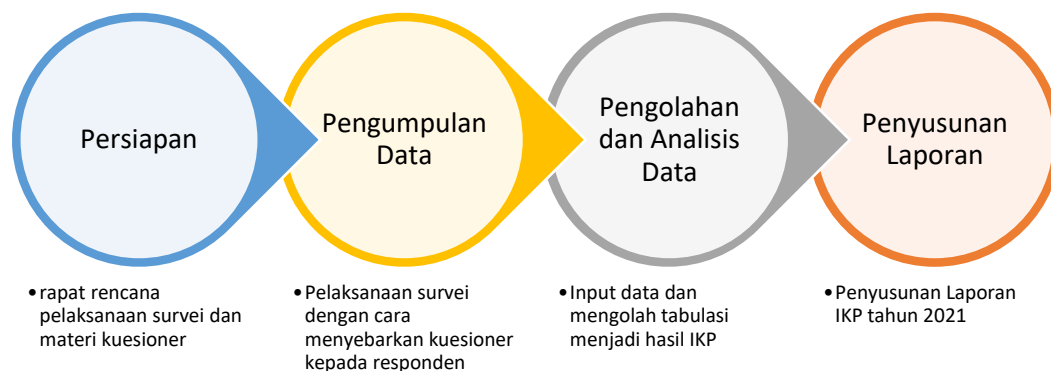
1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simpel random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner.
3. Tim survei membagikan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal.



5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif

#### F. PERIODE SURVEI

Tahapan kegiatan Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2021 disajikan pada gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Tahapan Survei IKP 2021

#### G. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah para pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, administrator dan pejabat pengawas dilingkup Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

#### H. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup. (kuesioner terlampir)

#### I. Variabel Pengukuran IKP

Terdapat jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan pelayanan, yaitu pelayanan kepada adalah urusan yang berdampak langsung kepada pengguna layanan BKD Provinsi Kalimantan Timur, antara lain:

1. Pelayanan administrasi Kepegawaian dengan kode unsur U1
2. Kemudahan mendapatkan informasi kepegawaian dengan kode unsur U2
3. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan kepegawaian dengan kode unsur U3
4. Kemudahan koordinasi dan konsultasi kepegawaian dengan kode unsur U4
5. Layanan Pengaduan dengan kode unsur U5
6. Kualitas Pelayanan BKD Prov Kaltim secara keseluruhan dengan kode unsur U6
7. Pelayanan fasilitasi Ujian Dinas dengan kode unsur U7
8. Pelayanan fasilitasi proses kenaikan pangkat dengan kode unsur U8

#### J. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Data pengukuran terdiri dari Delapan pertanyaan dengan empat point jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skala 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	D (Kurang)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75
2	C (Cukup)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
3	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
4	A (Sangat Baik)	81,26 - 100	3,26 - 4,00

## BAB II PEMBAHASAN HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT

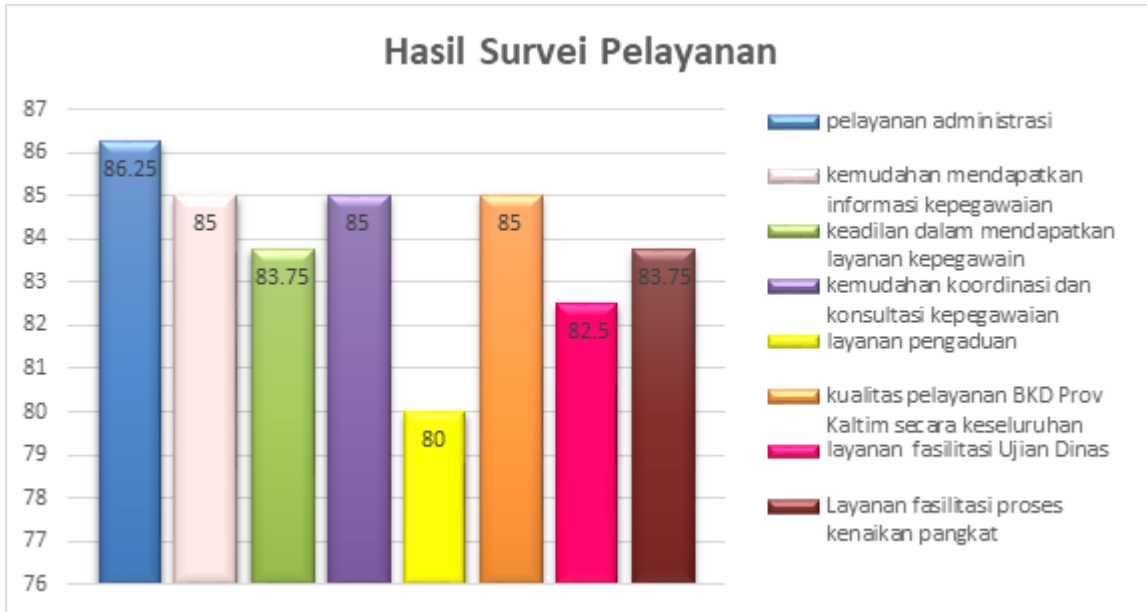
### A. PEMBAHASAN HASIL SURVEY

Kuesioner yang disebarakan kepada Kabupaten Kota Se-Kalimantan Timur yang terkumpul serta terisi dengan lengkap sejumlah 21 kuesioner. Berdasarkan survey kepuasan pelayanan pada layanan kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan hasil analisis data yang telah dilakukan (terlampir) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebesar 83,91 berada pada kategori “Sangat Baik” (pada interval 81,26 - 100). Hasil IKP tersebut diatas, terdiri dari 8 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kedelapan ruang lingkup tersebut.

**Tabel 2**  
**Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Pengguna Layanan Kepegawaian**

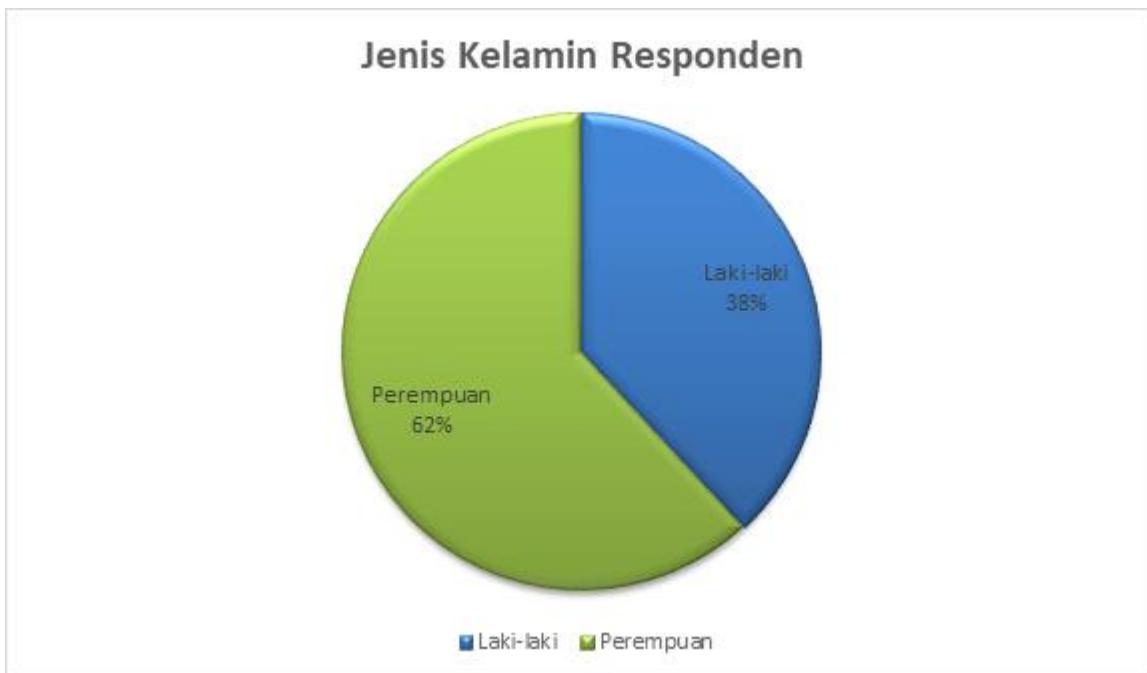
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	
U1	Pelayanan Administrasi	86,25	A	SANGAT BAIK
U2	Kemudahan mendapatkan informasi Kepegawaian	85,00	A	SANGAT BAIK
U3	Keadilan dalam mendapatkan layanan kepegawaian	83,75	A	SANGAT BAIK
U4	Kemudahan koordinasi dan konsultasi kepegawaian	85,00	A	SANGAT BAIK
U5	Layanan pengaduan	80,00	B	BAIK
U6	Kualitas Pelayanan BKD Prov. Kaltim secara keseluruhan	85,00	A	SANGAT BAIK
U7	Layanan Fasilitasi Ujian Dinas	82,50	A	SANGAT BAIK
U8	Layanan fasilitasi proses kenaikan pangkat	83,75	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



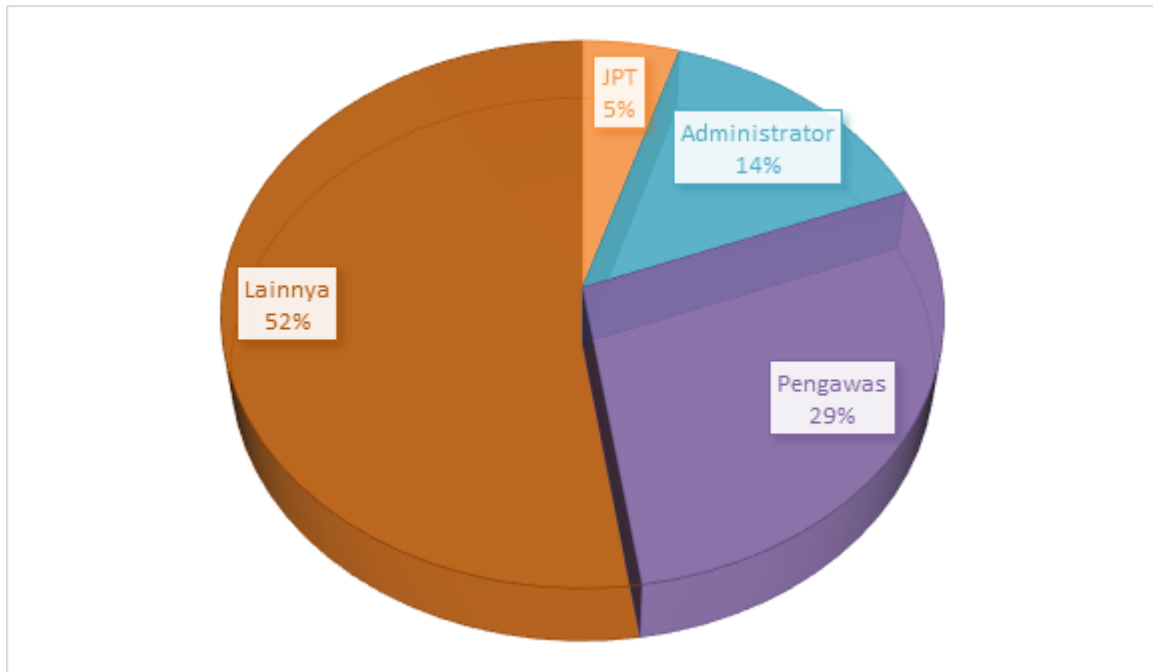
Gambar 2. Grafik Hasil Survei Pelayanan pada Organisasi Perangkat Daerah

Survey dilaksanakan pada responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berjumlah laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 13 orang. Berdasarkan data tersebut dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar 3. Grafik Jenis Kelamin Responden

Survey dilaksanakan pada responden dengan berbagai jenjang jabatan, antara lain Jabatan Pimpinan Tinggi sebanyak 1 orang, Jabatan Administrator sebanyak 3 orang, Jabatan Pengawas sebanyak 6 orang dan lainnya (jabatan pelaksana dan jabatan fungsional tertentu) sebanyak 11 orang



Gambar 4. Grafik Jabatan Responden



**ANALISA DATA**  
**INDEKS KEPUASAN PELAYANAN**

Nama Instansi: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur  
Alamat : Jalan M. Yamin No. 1 Samarinda

Indeks Kepuasan Pelayanan BKD pada Perangkat Daerah dilingkungan Pemprov. Kaltim

No. Res	Nilai Unsur Pelayanan								Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	
6	3	2	3	3	2	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	2	3	2	2	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	2	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	2	3	3	2	
13	3	3	3	2	3	3	3	3	
14	3	4	3	4	3	3	3	3	
15	3	3	3	2	2	3	3	3	
16	4	4	4	3	4	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	
18	3	3	3	2	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	3	4	3	3	
20	4	4	3	4	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	4	4	
NRR/Unsur	3.45	3.40	3.35	3.40	3.20	3.40	3.30	3.35	
NRR Tertimbang	0.43	0.43	0.42	0.43	0.40	0.43	0.41	0.42	3.36
Nilai IKM									83.91



## B. Rencana Tindak Lanjut Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisi survey indeks kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Layanan Pengaduan akan dilakukan rencana tindak lanjut dan perbaikan.

<b>Responden</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Saran/Masukan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Ket</b>
1		Pelayanan yang ada sudah cukup bagus, namun perlu ditingkatkan lagi, terutama untuk pelayanan secara online melalui whatsapp	Untuk media online sudah tersedia nomor whatsapp masing –masing pejabat dan pengunjung dapat mengakses held desk BKD di website portal bkd	
3		Tingkatkan terus pelayanan BKD agar menjadi percontohan untuk OPD lain	Tingkatkan Mutu Pelayanan	
3		Konsultasi jangan dibatasi waktu	Karena dalam masa Pandemi jumlah pengunjung dan waktu di batasi	

### BAB III PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) pengguna layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Kabupaten Kota Se-Kalimantan Timur berada pada kategori **Sangat Baik** dengan Nilai Unsur Pelayanan sebesar **83,91**.

#### B. Saran

Setelah adanya kesimpulan dari hasil survey kepuasan pelayanan periode 2021, dengan hasil **83,91** dengan predikat "**Sangat Baik**". Ada beberapa hal yang menjadi perhatian guna memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya, antara lain :

1. Perlu mendapatkan tindak lanjut layanan pengaduan, hal ini dibuktikan dengan masih terdapat beberapa responden yang belum terlalu puas dengan layanan pengaduan;
2. Kecepatan Petugas Pelayanan datang untuk memberi pelayanan perlu lebih diperhatikan agar tetap menjadi perbaikan dimasa mendatang.
3. Kecepatan informasi peraturan kepegawaian yang terupdate perlu lebih diperhatikan agar informasi yang ada dapat tersampaikan dengan cepat kepada pegawai.

Kepala,



**Drs. Diddy Rusdiansyah Anan Dani, M. M.**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 196406271990031006