

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 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana telah diubah dengan dengan Peraturan Menteri 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 pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Tujuan

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

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaran 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 2020.

E. Tahapan Pelaksanaan

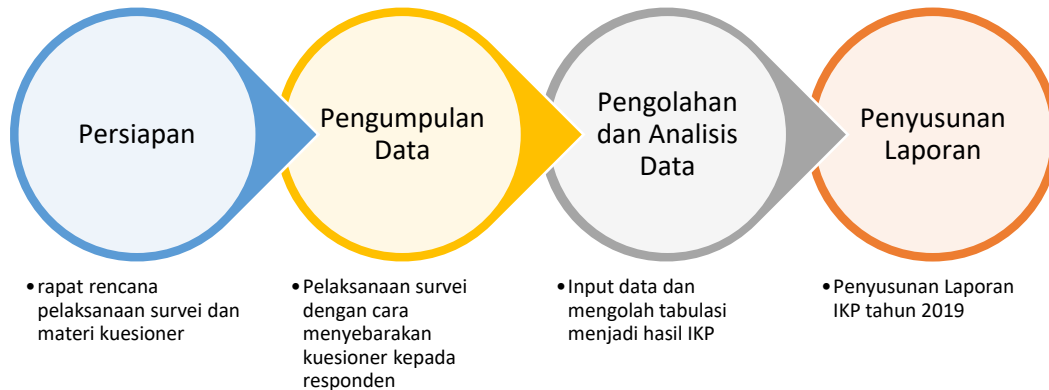
Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur, antara lain :

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 mencetak dan menggandakan 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 diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. PERIODE SURVEI

Tahapan kegiatan Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2020 disajikan pada gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Tahapan Survei IKP 2019

B. 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 Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Timur.

C. Teknik Pengumpulan Data

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

D. Variabel Pengukuran IKP

Terdapat dua jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan pelayanan, yaitu pelayanan kepada kabupaten/kota seKalimantan Timur dan Pelayanan langsung tamu yang berkunjung ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Adapun variabel yang diukur adalah urusan yang berdampak langsung kepada kepegawaian kabupaten/kota, 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

Sedangkan untuk Pelayanan langsung tamu yang berkunjung ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur variabel yang diukur antara lain:

1. Keramahan Petugas Front Office dengan kode unsur U1
2. Kenyamanan Ruang Pelayanan dengan kode unsur U2
3. Kecepatan Petugas Pelayanan datang untuk memberi pelayanan dengan kode unsur U3
4. Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan dengan kode unsur U4
5. Pelayanan BKD Prov. Kaltim secara keseluruhan dengan kode unsur U5
6. Terdapat Pungutan Biaya dalam memberikan layanan dengan kode unsur U6

E. 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 III HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN

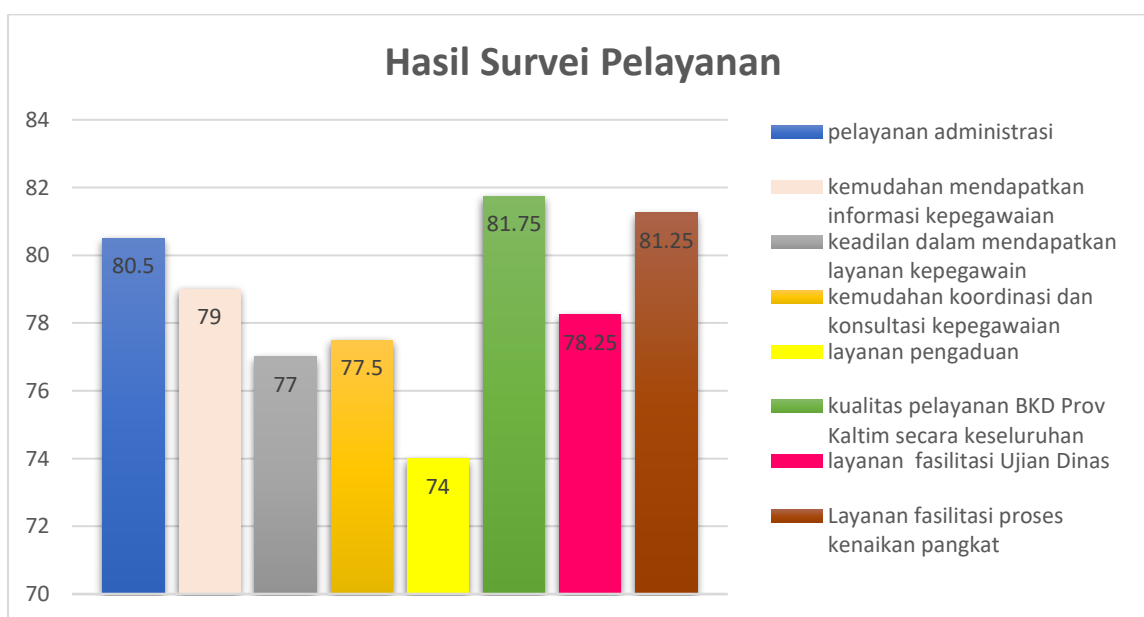
A. KUESIONER PADA PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA

Kuesioner yang disebarakan sebanyak 125 dan yang terkumpul serta terisi dengan lengkap sejumlah 125 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 93,83 berada pada kategori “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 pelayanan Kabupaten/Kota

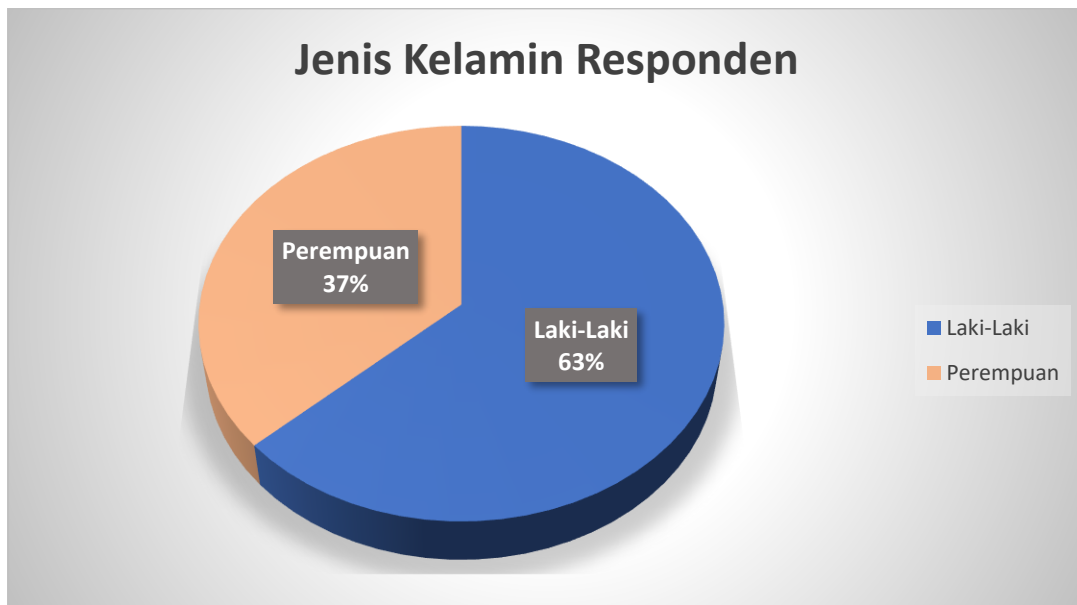
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	
U1	Pelayanan Administrasi	80,50	B	BAIK
U2	Kemudahan mendapatkan informasi Kepegawaian	79,00	B	BAIK
U3	Keadilan dalam mendapatkan layanan kepegawaian	77,00	B	BAIK
U4	Kemudahan koordinasi dan konsultasi kepegawaian	77,50	B	BAIK
U5	Layanan pengaduan	74,00	B	BAIK
U6	Kualitas Pelayanan BKD Prov. Kaltim secara keseluruhan	81,75	A	SANGAT BAIK
U7	Layanan Fasilitasi Ujian Dinas	78,25	B	BAIK
U8	Layanan fasilitasi proses kenaikan pangkat	81,25	B	BAIK

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



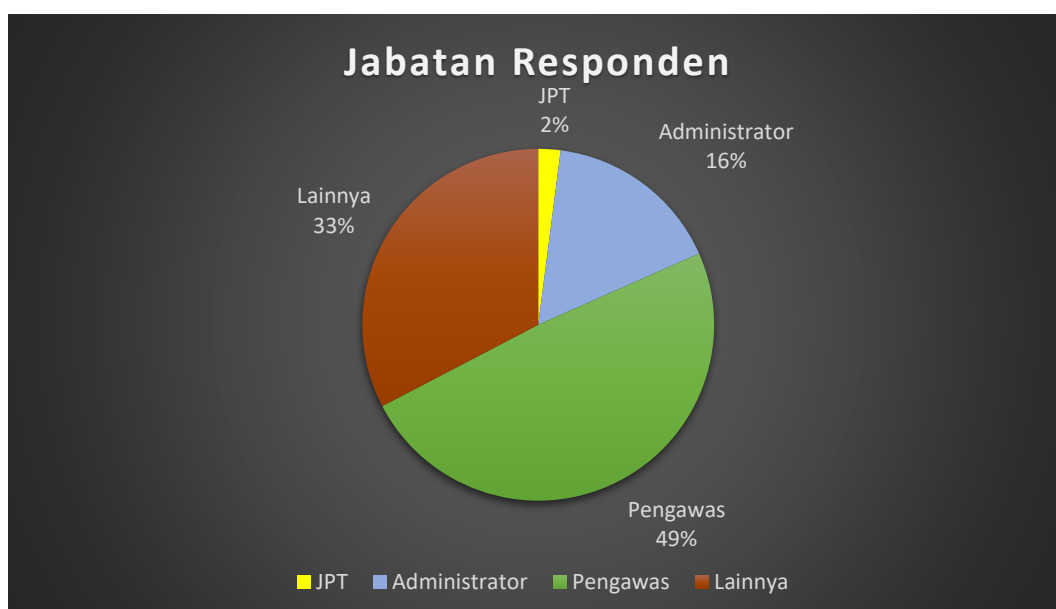
Gambar 2. Grafik Hasil Survei Pelayanan pada Kabupaten/Kota

Survey dilaksanakan pada responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berjumlah laki-laki sebanyak 31 orang dan perempuan sebanyak 18 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 8 orang, Jabatan Pengawas sebanyak 24 orang dan lainnya (jabatan pelaksana dan jabatan fungsional tertentu) sebanyak 16 orang



Gambar 4. Grafik Jabatan Responden

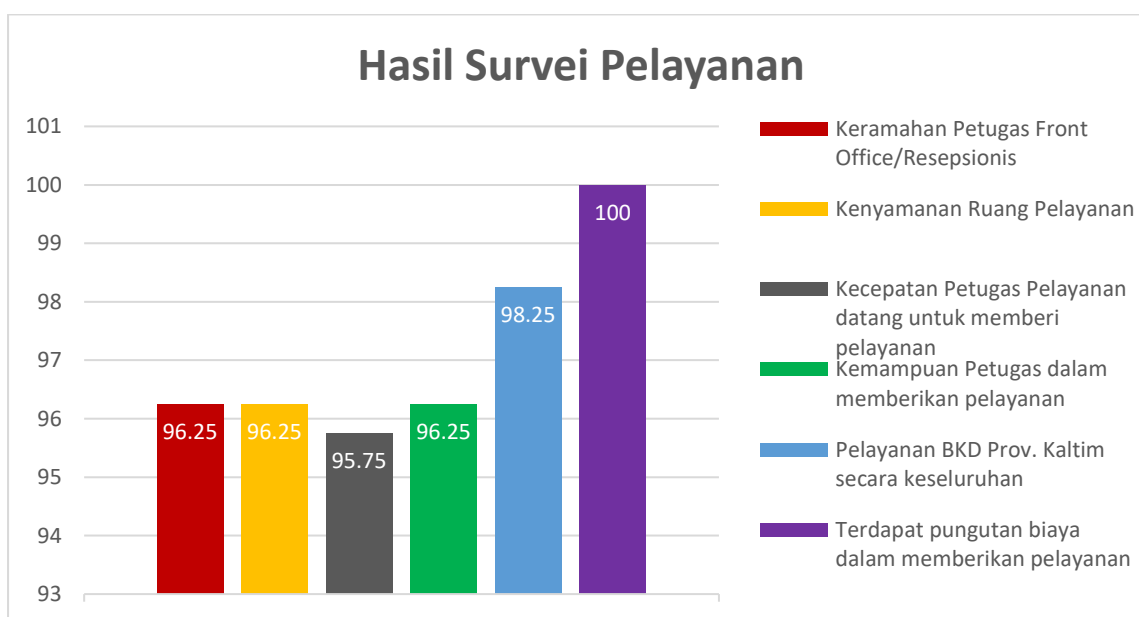
B. KUESIONER PELAYANAN LANGSUNG DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROV. KALTIM

Kuesioner yang telah diisi oleh para tamu yang dilayani di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur periode oktober sampai dengan desember 2019 sebanyak 33 kuesioner. Berdasarkan survei 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 pada pelayanan langsung tamu yang berkunjung sebesar 96,96 berada pada kategori “Sangat Baik” (pada interval 81,26 -100,00). Hasil IKP tersebut diatas, terdiri dari 6 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap keenam ruang lingkup tersebut.

Tabel 3
Rata-Rata Skor dan Peringkat pelayanan tamu yang berkunjung

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	
U1	Keramahan Petugas Front Office/Resepsionis	96,25	A	SANGAT BAIK
U2	Kenyamanan Ruang Pelayanan	96,25	A	SANGAT BAIK
U3	Kecepatan Petugas Pelayanan datang untuk memberi pelayanan	95,75	A	SANGAT BAIK
U4	Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan	96,25	A	SANGAT BAIK
U5	Pelayanan BKD Prov. Kaltim secara keseluruhan	98,25	A	SANGAT BAIK
U6	Terdapat pungutan biaya dalam memberikan pelayanan	100,00	A	SANGAT BAIK

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



Gambar 5. Grafik Hasil Survei Pelayanan Tamu yang berkunjung

Responden yang mengisi kuesioner kepuasan pelayanan langsung yang diberikan kepada tamu Badan Kepegawaian Daerah Prov Kaltim sebanyak 33 responden, dengan responden laki-laki sebanyak 12 orang dan perempuan sebanyak 11 orang. Berdasarkan data tersebut dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar 6. Grafik Jenis Kelamin Responden

ANALISA DATA
INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

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

a. Indeks Kepuasan Pelayanan pada BKD Kab/Kota

No. Res	Nilai Unsur Pelayanan								Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	-	3	-	3	
3	3	3	3	3	3	3	-	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	-	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	3	3	4	3	4	
10	4	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	2	2	4	2	3	
13	2	2	3	2	2	2	2	3	
14	3	2	2	2	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	2	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	4	3	3	3	3	-	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	-	
21	3	2	2	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	2	3	4	3	
23	3	3	2	3	3	3	3	3	
24	2	3	2	3	3	3	2	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	4	4	4	3	4	4	4	
27	3	4	3	3	3	3	4	4	
28	3	4	4	4	3	4	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	2	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	2	3	2	3	2	3	



No. Res	Nilai Unsur Pelayanan								Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	3	3	3	4	4	4	
41	4	3	4	3	3	3	4	4	
42	4	4	3	3	4	4	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	3	4	4	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	4	3	4	
47	4	3	3	3	3	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	2	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR/Unsur	3,22	3,16	3,08	3,10	2,96	3,27	3,13	3,25	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,39	0,39	0,37	0,41	0,39	0,41	
Nilai IKM									78,68

b. Indeks Kepuasan Pelayanan Terhadap Tamu BKD Prov Kaltim

No. Res	Nilai Unsur Pelayanan						Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
1	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	

No. Res	Nilai Unsur Pelayanan						Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
19	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	4	4	
31	3	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	2	3	3	4	
NRR/Unsur	3,88	3,88	3,79	3,88	3,94	4,00	
NRR Tertimbang	0,64	0,64	0,63	0,64	0,65	0,66	
Nilai IKM							96,959

BAB IV 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 lingkup sebesar **87,85** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing pelayanan berikut :

1. Pelayanan Kepegawaian pada Kabupaten/Kota seKalimantan Timur berada pada kategori **“Baik”** dengan Nilai Unsur Pelayanan sebesar **“78,75”**;
2. Pelayanan Kepada Tamu Yang Berkunjung ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur berada pada kategori **“Sangat Baik”** dengan Nilai Unsur Pelayanan sebesar **“96,96”**.

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil survey kepuasan pelayanan periode 2019, dengan hasil **87,85** dengan predikat **“Sangat Baik”**. Walaupun telah berada pada kategori sangat baik masih terdapat 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.

Kepala,

Dra. Hj. Ardiningsih, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP.19600726 198501 2 002

No	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Dra. Nina Dewi, M.AP	Sekretaris	
2.	Reza Febriyanto, S.STP	Plh. Kasubbag PP	