



**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
( SKM )  
SEMESTAR 1**

TAHUN

2  
0  
2  
4

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN BALANGAN**

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )**  
**SEMESTAR 1**

**TAHUN**

2  
0  
2  
4

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA**

**KABUPATEN BALANGAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2024 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei IKM Semester 1 Tahun 2024 sebagai acuan dan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja Pemerintah Kabupaten Balangan pada umumnya dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada khususnya.

Penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Hasil Survei IKM.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan kami menyadari bahwa mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan kegiatan selanjutnya.

Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya  
Manusia

,

**H. SUFRIANNOR, S.Sos, M.AP**  
NIP. 19681012 198903 1 009

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi

## BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG.....	1
B. PERATURAN PERUNDANGAN .....	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
D. MANFAAT .....	4
E. SASARAN .....	4
F. PENGERTIAN UMUM .....	4

## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	7
B. PERIODE SURVEI .....	8
C. METODOLOGI PENYUSUNAN .....	8

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	13
B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN .....	19
C. ANALISIS RUANG PELAYANAN .....	21

#### **BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

A. ANALISA MASALAH .....	22
B. PEMECAHAN MASALAH .....	22

#### **BAB V KESIMPULAN**

A. KESIMPULAN .....	25
B. REKOMENDASI .....	26

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) . . . . .	11
<b>Tabel 2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur . . . . .	13
<b>Tabel 3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	14
<b>Tabel 4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan . . . . .	15
<b>Tabel 5</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama . . .	17
<b>Tabel 6</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima . . . . .	18
<b>Tabel 7</b>	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan . . . . .	19
<b>Tabel 8</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan . . . . .	20
<b>Tabel 9</b>	Kualitas Unsur Pelayanan . . . . .	25

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur . . . . .	14
<b>Gambar 2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . .	15
<b>Gambar 3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan . . . . .	16
<b>Gambar 4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama . .	18
<b>Gambar 5</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima. . . . .	19
<b>Gambar 6</b>	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan . . . . .	20





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Contoh Kuisioner . . . . .
- Lampiran 2** Hasil Olah Data SKM . . . . .

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak sipil dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif dalam kerangka pelayanan publik melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** bagi instansi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengacu pada peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan Semester 2 Tahun 2023, dikategorikan **Sangat Baik** dengan nilai **90.05**, sedangkan tahun 2024 Semester 1 diharapkan dapat mengalami peningkatan.

## B. PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari **penyusunan IKM adalah peraturan perundangan** sebagai berikut :

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184).
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 123).
- Peraturan Bupati Balangan Nomor 52 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

#### C. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

#### D. MANFAAT

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu diambil dalam melakukan perbaikan.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

#### E. SASARAN

1. Mendorong partisipasi, kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

#### F. PENGERTIAN UMUM

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
7. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
8. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
9. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
12. **Survei periodik** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.

13. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan .

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. UNSUR-UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
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  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan



8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. PERIODE SURVEI**

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Kabupaten Balangan dilaksanakan sebanyak 2 kali dalam setahun. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan per semester. Semester 1 dari bulan Januari – Juni 2024, dan semester 2 dari bulan Juli – Desember 2024.

**C. METODOLOGI PENYUSUNAN**

Metodologi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem survei kuisisioner, kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data, data dikelompokkan berdasarkan kategorinya kemudian dilakukan analisis diperoleh kesimpulan, dari hasil kesimpulan tersebut dilakukan evaluasi. Berikut tahap-tahap dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat :

**1. Persiapan**

Persiapan dilakukan dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan Nomor : 472/02.A/BKPSDM-BLG/2012 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud.

## 2. **Penyiapan bahan.**

### a) Kuisisioner

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir.

### b) Bagian Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I        Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II        Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan waktu/jam responden saat disurvei.

Bagian III       Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

### c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan di mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik, yang dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 3. Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisioner IKM ditetapkan sebanyak 250 responden. Lokasi pengumpulan data di wilayah unit kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, yaitu dimasing-masing unit pelayanan seperti pelayanan Tugas Belajar, SKP online, Santunan Korpri, Penjatuhan Hukuman Disiplin, Pencantuman Gelar, Pemberhentian dan Pensiun, Karis / Karsu, Izin Perceraian, Izin Belajar, Cuti, dan pelayanan dokumen kepegawaian lainnya dengan waktu pengumpulan data responden pada saat jam kerja.

### 4. Pengolahan Data

#### a) Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	Mutu	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

b) Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi dilakukan aplikasi Microsoft Excel.

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan

### BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan penghitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan secara keseluruhan sebanyak 367 (Tiga Ratus Enam Puluh Tujuh) responden. Responden merupakan masyarakat, PNS yang hendak melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, yang melaksanakan untuk pelayanan kepegawaian kemudian diberikan Barcode Aplikasi kuisioner survei untuk diisi.

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 367 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan. Karakteristik responden pada Survei IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

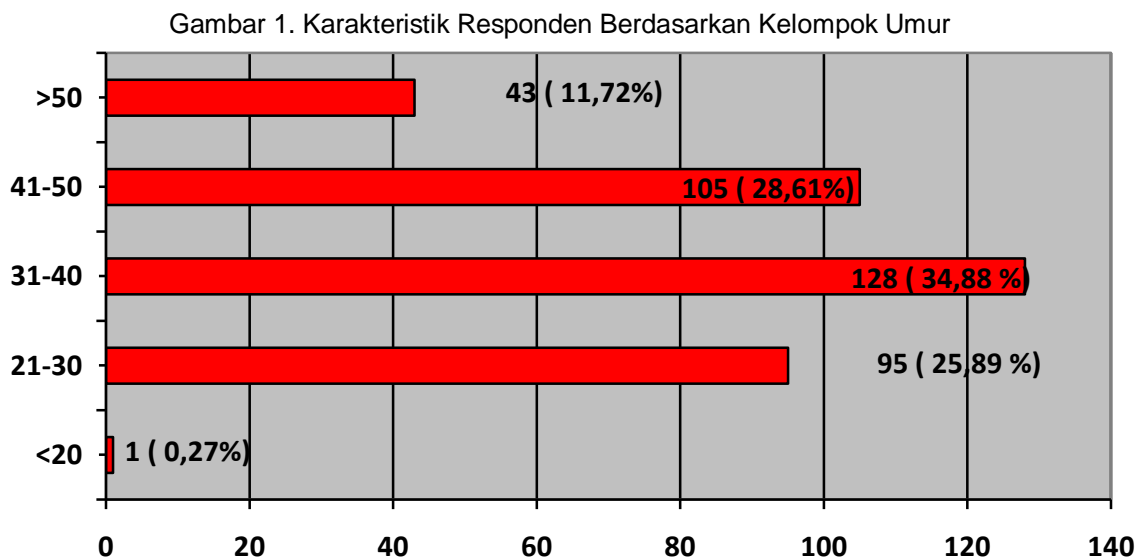
##### *Karakteristik Responden Berdasarkan Umur*

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 367 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Orang	Jumlah responden Semester 1 (%)
1	0 - 20 tahun	1	0,27
2	21 - 30 tahun	95	25.89
3	31 - 40 tahun	128	34.88
4	41 - 50 tahun	105	28.61
5	50+ tahun	43	11.72
	TOTAL	367	100,00

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan yang datang ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan paling dominan berada pada kelompok umur 31-40 tahun (34.88%), disusul pada kategori umur 41-50 tahun (28.61%), kemudian kelompok umur 21-30 tahun (25.89%), kelompok umur 50+ tahun (11.72%), dan menempati proporsi yang paling sedikit berada pada kelompok umur 20 tahun kebawah yaitu (0,27%). Dari pengelompokan umur ini dapat dilihat, bahwa yang aktif melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian berada pada range usia muda. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 1.



### *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

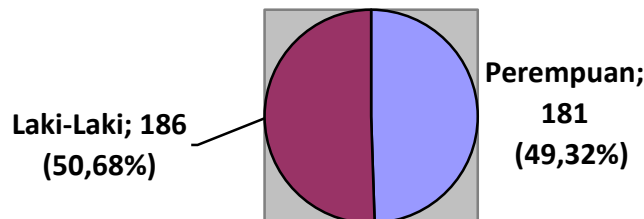
Kajian variabel responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan gambaran tingkat keaktifan pengurusan Dokumen Kepegawaian antara responden yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok mana yang lebih dominan, dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Dari total 367 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Orang	Jumlah responden Semester 2 (%)
1	Laki-laki	186	50.68
2	Perempuan	181	49.32
	TOTAL	367	100

Dari tabel 2, responden yang dominan sebagai pengguna layanan jasa pengurusan Dokumen Kepegawaian adalah berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah sebanyak 186 responden (50.68%) dari 367 responden, sisanya berjenis kelamin Perempuan sebanyak 181 responden (49.32%). Hal ini menunjukkan bahwa Laki-laki cenderung lebih aktif dalam kepengurusan Dokumen Kepegawaian. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



#### *Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan*

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan Kepegawaian, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat/PNS terhadap layanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada tabel 3.

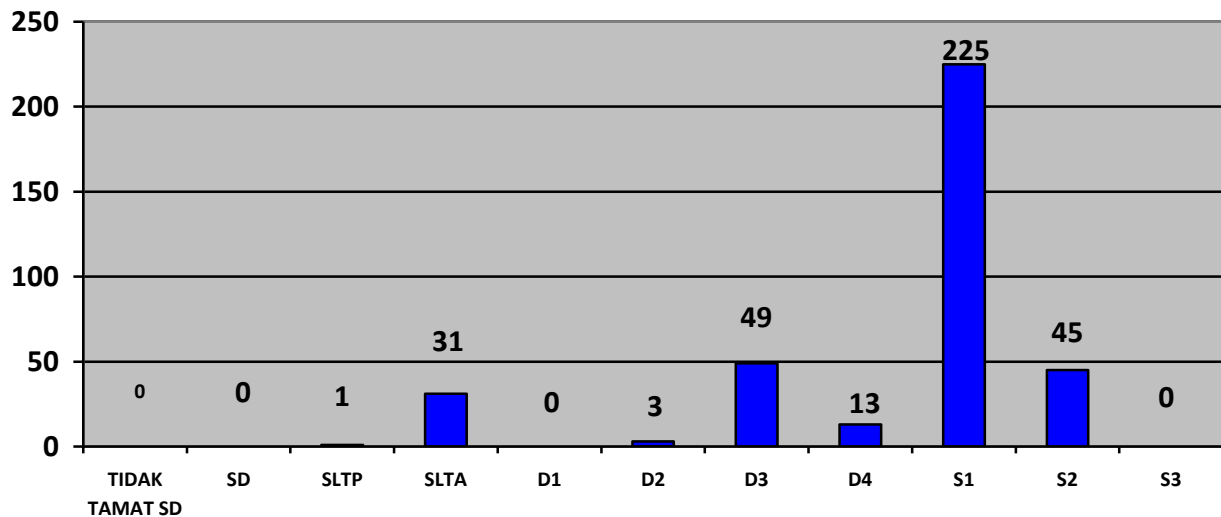
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	TIDAK TAMAT SD	0	0,00 %
2	SD	0	0,4 %
3	SMP	1	0.28 %
4	SMA	21	5.83 %
5	D1	0	0,00 %
6	D2	3	0,83 %
7	D3	49	13,6%
8	D4	13	3,6 %
9	S1	225	62,5%
10	S2	45	12,5 %
11	S3	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	<b>100 %</b>



Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa pada responden dengan pendidikan S1 mendominasi (225), diikuti dengan kelompok pendidikan D3 (49), S2 (45), SMA (21), D4 (13), D2 (3), SMP (1), dan urutan terakhir kelompok responden Tidak Tamat SD, SD, D1, dan S3 dengan persentase yang sama (0). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu mayoritas tamat S1. . Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.



### *Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama*

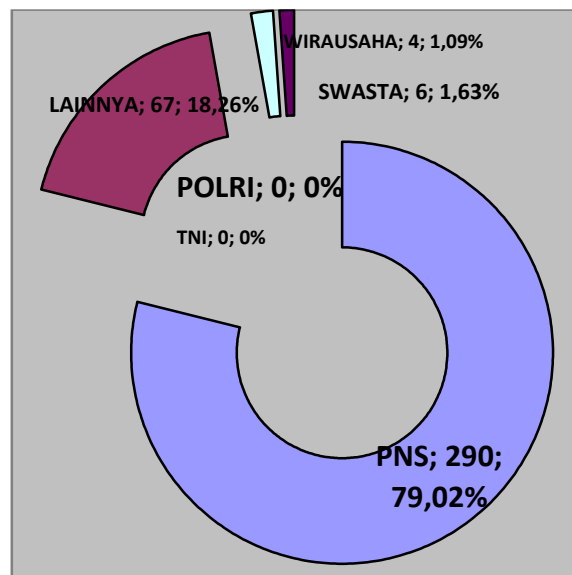
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat/pns pengguna jasa layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan Utama	Orang	Jumlah responden Semester 2 (%)
1	PNS	290	79,02
2	TNI	0	0
4	SWASTA	6	1,63
5	POLRI	0	0
5	WIRUSAHA	4	1,09
6	LAINNYA	67	18,26
	TOTAL	367	100,00

Kelompok responden dengan pekerjaan PNS mendominasi pengguna jasa layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu Sebanyak 290 responden (79,02%) PNS dari 367 responden, selanjutnya berturut-turut kelompok pekerjaan lainnya 67 responden (18,26%) lainnya, Swasta 6 responden (1,63%), Wirausaha 4 responden (1,09%), dan terakhir 0 responden (0%) POLRI dan TNI. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



### *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima*

Informasi jenis responden berdasarkan jenis layanan yang diterima membantu membuat gambaran jenis layanan apa yang cenderung didatangi responden. Serta dapat menjadi dasar pemikiran untuk terus mengembangkan dan membuat inovasi pelayanan. Kelompok responden berdasarkan jenis pelayanan yang diterima secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 5 .

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase
1	Cuti	10	2.72 %
2	Izin Belajar	23	6.27 %
3	Izin Perceraian	3	0.82 %
4	Kartu Istri (karis) / Kartu Suami (karsu)	2	0,54 %
5	Kartu Pegawai (karpeg)	3	0,82 %
6	Kenaikan Gaji Berkala	5	1.36 %
7	Kenaikan pangkat	30	8.17 %
8	Mutasi Pegawai	15	4.09 %
9	Pemberhentian dan Pensiun	21	5.72 %
10	Pencantuman Gelar	0	0,00 %
11	Penjatuhan Hukuman Disiplin	0	0.00%
12	Santunan Korpri	0	0,00 %
13	Skp Online	2	0.54 %
14	Tugas Belajar	10	2.72 %
15	Perhitungan TPP	150	40.87%
16	Pengadaan PNS/PPPK	93	25.34

Dari tabel 5 dapat dilihat jasa layanan yang diterima responden dominan pada Perhitungan TPP (40.87%), Pengadaan PNS/PPPK, Kenaikan Pangkat (8.17 %), Izin Belajar (6.27 %), Pemberhentian dan Pensiun (5.72 %), Mutasi Pegawai (4.09), Cuti an Tugas Belajar (2.72 %), Kenaikan Gaji Berkala (1.36), Kartu Pegawai dan Izin Perceraian (0.82), SKP Online dan Pembuatan Karis / Karsu (0.54%), Pencantuman Gelar, Santunan Korpri dan penjatuhan hukum (0.0%) . Namun penilaian ini juga bergantung pada intensitas masing-masing petugas pemberi layanan sesuai dengan kuisioner pada pengguna layanan.

## B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan diperoleh dari survei terhadap 367 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Badan Kepegawaian dan Sumber Daya manusia Kabupaten Balangan. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 9 pertanyaan yang mengandung unsur pelayanan. Dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilhan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Unsur dan hasil pengisian kuisisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 7 dan seperti pada Gambar 6.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Layanan	NRR
U1	Persyaratan Pelayanan	3.58
U2	Prosedur Pelayanan	3.578
U3	Waktu Pelayanan	3.518
U4	Biaya/Tarif	3.926
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.572
U6	Kompetensi Pelaksana	3.597
U7	Perilaku Pelaksana	3.605
U8	Sarana dan Prasarana	3.542
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.883

K

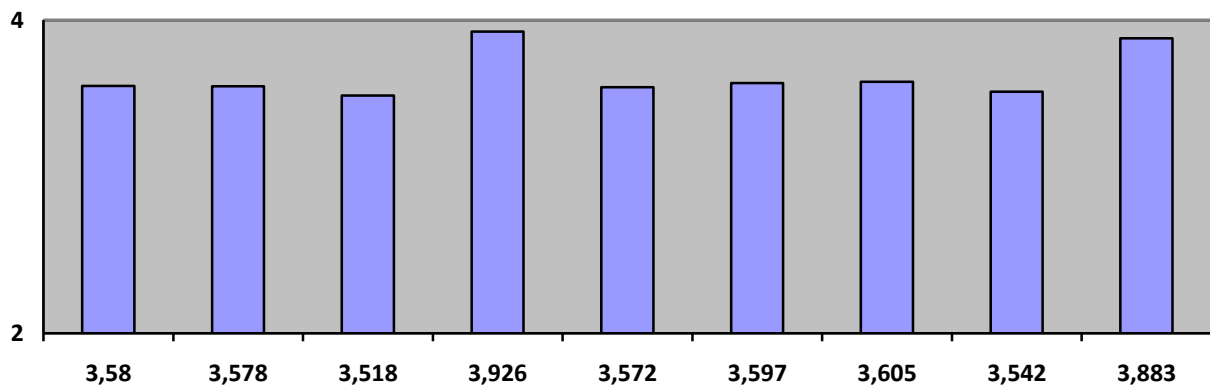
Keterangan :

U1 – U9 Unsur – Unsur Pelayanan

NRR Nilai Rata Rata

\*) Nilai Tertinggi

\*\*) Nilai Terendah



Gambar 6. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan

Dari gambar 6 terlihat bahwa nilai terendah ada pada U3 atau Unsur Waktu Pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa Unsur Waktu Pelayanan yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan dipersepsikan responden menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau Biaya/Taris dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Untuk unsur yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik perlu selalu dipertahankan dan ditingkatkan. Berikut secara lengkap nilai tiap-tiap unsur pelayanan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data dari survei yang telah dilaksanakan yang dituangkan dalam tabel.

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval , nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut :

Tabel 8. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	Mutu	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	83,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Maka dapat disimpulkan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM setelah konversi = 90.20

Mutu Pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

### **C. ANALISIS RUANG PELAYANAN**

Ruang pelayanan merupakan bagian penting dalam sebuah institusi dalam pelayanannya terhadap publik, ruang pelayanan yang baik dapat memberi kenyamanan pada pihak yang melakukan pelayanan, maka ekstensi ruang pelayanan ini sangatlah vital bagi kepuasan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayan

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **A. ANALISA MASALAH**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Dilihat dari Nilai rata-rata per unsur, tiga unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan unsur waktu penyelesaian.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya / tarif dengan nilai unsur 3,926.
3. Dari tiga unsur dengan nilai terendah tersebut dapat dianalisis masalah yang menjadi penyebabnya, yaitu :
  - a. (U5) Produk hasil layanan yang diterima responden mungkin belum sesuai dengan yang diharapkan responden atau belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. (U8) Masih kurangnya sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan tamu, seperti tidak adanya air minum untuk tamu.
  - c. (U3) waktu yang diterima dalam melakukan penyelesaian terhadap pelayanan mungkin masih memerlukan waktu yang lama karena keterbatasan SDM dan keahlian petugas yang menerima layanan.

#### **B. RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa rencana tindak lanjut guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	<b>Produk Spesifikasi Pelayanan</b>	- Kepala Badan memberikan arahan kepada pejabat yang bertanggungjawab agar bisa belajar secara autodidak terkait produk spesifikasi pelayanan masing-masing.			√		- <b>Bidang PSDM</b> - <b>Bidang PPIP</b> - <b>Bidang MPK</b> - <b>Sekretariat</b>
2	<b>Sarana dan Prasarana</b>	- Menambah fasilitas-fasilitas yang bisa menunjang kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan. - Menata ulang sarana dan prasarana yang ada agar lebih bisa dimanfaatkan.			√		- <b>Sekretariat</b>
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	- Melakukan monev SOP dalam setiap produk pelayanan.			√		- <b>Bidang PSDM</b> - <b>Bidang PPIP</b> - <b>Bidang MPK</b> <b>Sekretariat</b>



## BAB V KESIMPULAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui :

1. Berikut peringkat unsur pelayanan berdasarkan nilai rata-rata kualitas pelayanan, mulai dari yang paling tinggi ke
2. paling rendah:

Tabel 9. Kualitas Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U4	Biaya / Tarif	3,926	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,883	Sangat Baik
U7	Waktu Pelaksana	3,605	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,597	Sangat Baik
U1	Persyaratan Pelayanan	3,580	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,578	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,572	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,542	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,518	Baik

3. Unsur pelayanan dengan nilai Sangat Baik adalah sebagai berikut :
  - a. U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - b. U4 Biaya / Tarif
  - c. U1 Persyaratan
  - d. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - e. U8 Sarana dan Prasarana
  - f. U2 Prosedur Pelayanan
  - g. U7 Perilaku Pelaksana
  - h. U6 Kompetensi Pelaksana
4. Unsur pelayanan dengan nilai Baik adalah sebagai berikut :
  - a. U3 Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **90,20** berada pada interval **83,31 – 100,00** dengan Mutu Pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Sangat Baik**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,608. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan **SANGAT BAIK**.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester 1 tahun 2024 meningkat dari semester 2 tahun 2023. Responden meningkat dari 250 responden pada semester 2 tahun 2023 menjadi 367 responden pada semester 1 tahun 2024. Nilai per unsur pelayanan dari U1 s/d U9 ada yang meningkat dan ada juga yang menurun, tetapi nilai IKM setelah dikonversi meningkat dari 90.25 pada semester 2 tahun 2023 menjadi 90.20 pada semester 1 tahun 2024.

## B. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap petugas pelayanan yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

## LAMPIRAN 1. CONTOH KUISIONER

### KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Tanggal Survei :

Waktu Survei :

☐ 08.00-12.00

☐ 13.00-17.00

#### PROFIL

Jenis Kelamin	: 1. L	2. P	Usia : . . . . . Tahun
Pendidikan	: 1. SD	2. SMP	3. SMA 4. S1 5. S2
Pekerjaan	: 1. PNS	2. TNI	3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRUSAHA
	6. PELAJAR/MAHASISWA	7. LAINNYA	.....(sebutkan)
Jenis Layanan Yang Diterima	1. KK	2. KTP	3. Surat Pindah
	4. Akta Kelahiran	5. Akta Kematian	6. Akta Lainnya

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari pilihan jawaban yang menurut Saudara paling tepat)

1. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana Pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet) a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Mahal d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

