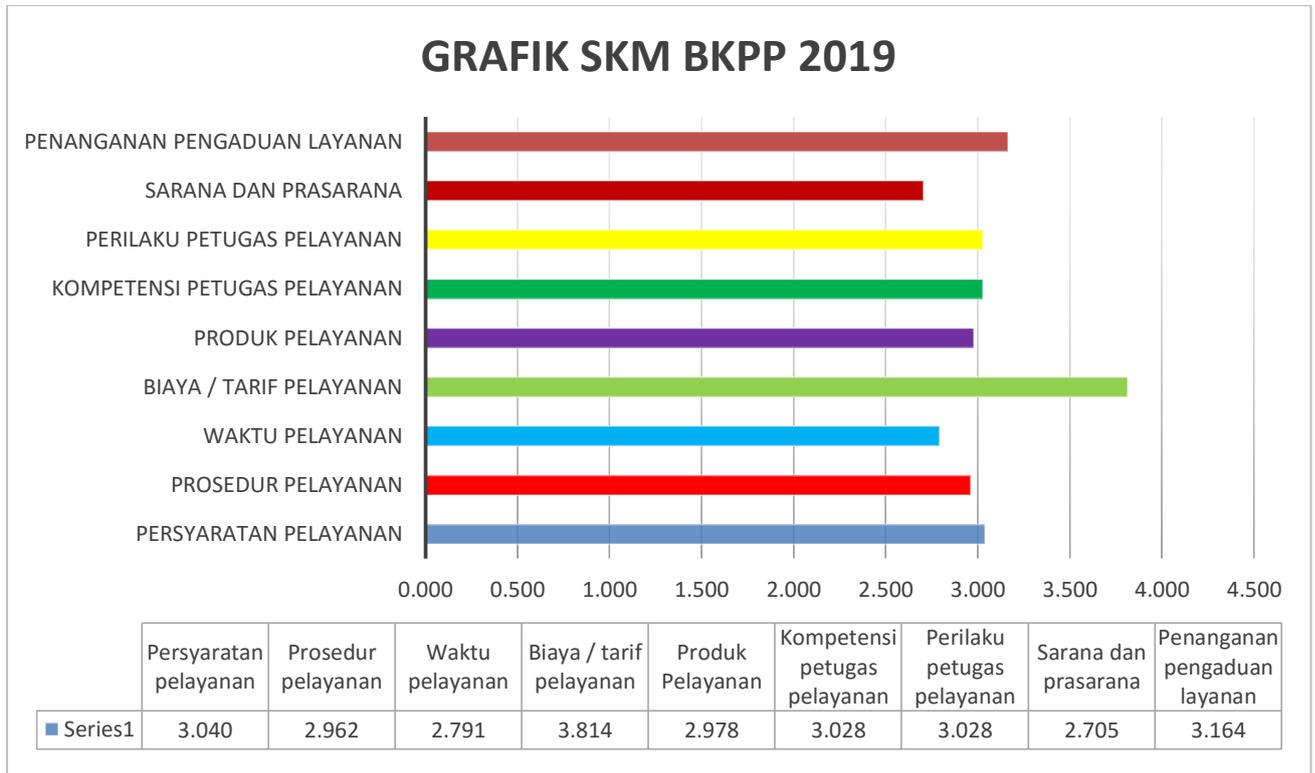




**ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA
BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

2019

**ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN NATUNA**



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pada hakikatnya pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena masih belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut, Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna, bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, merasa perlu untuk melakukan evaluasi pelayanan secara berkala terhadap kinerja Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan, sebagai suatu Kantor Badan Kepegawaian Daerah Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) khusus layanan Kepegawaian Daerah Kabupaten Natuna.

Sehubungan dengan itu, pada Tahun 2019 Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna telah melakukan Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil Analisis SKM ini, diharapkan dapat menjadi motivasi bagi Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna dalam meningkatkan kualitas pelayanan, akuntabilitas dan mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Sehingga

dimasa yang akan datang kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Natuna khususnya Kepegawaian Kabupaten Natuna semakin bertambah baik.

Untuk itu kami mohon kepada semua pihak kiranya dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil SKM ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman bagi semua pihak.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun SKM yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Hasil Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna Tahun 2019.

Ranai, 27 Desember 2019

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN,
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN NATUNA,**



Dra. EWITA YUDA

Pembina Utama Muda

NIP. 19720723 199203 2 004

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, antara lain dengan melakukan penyusunan survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Hasil penyusunan SKM akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penyusunan SKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh ASN, sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa, sosial maupun secara perorangan, akibatnya dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap keberadaan ASN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan/OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh ASN dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Seharusnya di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani.

Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri, antara lain hospitality (keramahtamahan dalam pelayanan).

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2019 ini Tim Penyusun Survey Kepuasan

Masyarakat Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna telah melakukan Pengukuran terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Surat Keputusan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna Nomor Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan penyelenggara pelayanan publik.
- c. Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- d. Hasil SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unit pelayanan public adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- h. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- i. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan.

- j. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan/ASN yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.

7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.5. Manfaat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat yaitu:

1. Diketuainya kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna (secara periodik/berkala).
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai masukan untuk pembuatan kebijakan dan memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan penetapan kebijakan perbaikan pelayanan pada masa yang akan datang.
5. Memotivasi untuk bersaing positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana partisipasi dan pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.
7. Meningkatkan pemahaman dan komitmen seluruh pelaksana pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai.

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM adalah :

1. Tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna melalui hasil **skor** Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), saran-saran serta masukan dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan.
2. Meningkatnya kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten.
3. Mewujudkan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Tersusunnya program kegiatan di tahun yang akan datang berdasarkan hasil SKM.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2019 dengan mengedarkan 500 Kuesioner kepada 499 responden.

Adapun Ruang Lingkup penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang ditanyakan kepada masyarakat meliputi:

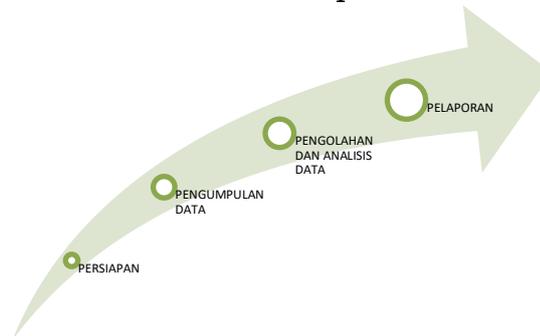
1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan penunjang dalam mencapai suatu tujuan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2. Tahapan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tahapan penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :

Gambar 1. Tahapan SKM



2.2.1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten pada tahap ini adalah :

- a. Menentukan instrumen survei.
- b. Menyusun kuesioner.
- c. Menyusun jadwal pengumpulan data.
- d. Rapat Koordinasi dengan para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
 - a) Penyiapan Bahan
 1. Kuesioner

Dalam pelaksanaan penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data

kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

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

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat

dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna, dengan target jumlah responden adalah 500 (lima ratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai dengan Desember tahun 2019.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan Aplikasi Excel, sehingga mudah dalam pengolahannya. Selain itu Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil penyusunan IKM dapat lebih bermanfaat.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil penyusunan SKM disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Natuna, dari olahan dan analisis data dapat dijadikan bahan dasar pengusulan untuk peningkatan kualitas pelayanan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (500 kuesioner) terisi dengan baik, sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan, adapun 9 unsur pelayanan yang diukur, yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/tarif pelayanan
- 5) Produk Pelayanan
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan
- 7) Perilaku Petugas Pelayanan
- 8) Sarana dan prasarana
- 9) Penanganan Pengaduan Layanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **skor SKM** sebesar **75,65**. Dengan **skor SKM 75,65** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **C** dengan kategori **KURANG BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat **65,00–76,60**. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

Tabel 2
Nilai Rata-Rata (NRR)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,040
2.	Prosedur pelayanan	2,962
3.	Waktu Pelayanan	2,791
4.	Biaya/tarif pelayanan	3,814
5.	Produk Pelayanan	2,978
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,028
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,028
8.	Sarana dan prasarana	2,705
9.	Penanganan Pengaduan Layanan	3,164

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) atau nilai interval SKM 3,168 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki NRR tertinggi adalah unsur Kesesuaian Kompetensi unsur biaya (rata-rata 3,814), sedangkan unsur dengan NRR terendah adalah Unsur Waktu Pelayanan

dan Unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 2,791). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat **kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/tarif pelayanan**, sedangkan pada **Sarana dan Prasarana dan Waktu Pelayanan tingkat kepuasan paling rendah**.

NRR semua unsur sudah lebih dari 2,50 (rata-rata 2,51) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan pada umumnya kurang baik dan kurang merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai sangat baik harus dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan belum mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 2,51 mutu pelayanan C (Kurang Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas dengan kategori mutu pelayanan C (Kurang Baik) harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

3.2 Urutan prioritas perbaikan terhadap 9 unsur pelayanan berdasarkan Nilai Rata-Rata SKM Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan urutan prioritas perbaikan terhadap 8 unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana	: 2,705
2. Waktu pelayanan	: 2,791
3. Prosedur pelayanan	: 2,962
4. Produk pelayanan	: 2,978
5. Kompetensi Petugas Pelayanan	: 3,028
6. Perilaku Petugas Pelayanan	: 3,028

7. Persyaratan pelayanan	: 3,040
8. Penanganan Pengaduan Layanan	: 3,214
9. Biaya/tarif Pelayanan	: 3,814

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Kantor Badan Kepegawain, Pendidikan dan Pelatihan dipersepsikan **KURANG BAIK** oleh masyarakat penggunanya secara khusus adalah Pegawai Pemerintah Kabupaten Natuna. Hal ini terlihat dari hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 65,00 – 76,60, dari nilai interval konversi (NIK) dan SKOR SKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah **75,65**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif Pelayanan (NRR SKM 3,814) sedangkan yang dianggap kurang memuaskan namun perlu ditingkatkan kualitas, adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai (NRR SKM 2,705) dan unsur pelayanan dari Waktu Pelayanan dengan nilai (NRR SKM 2,791).
- c. Dari 9 unsur pelayanan, ada 2 (dua) unsur yang memiliki NRR SKM yang kualitas pelayanannya prioritas untuk diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan meningkat. Unsur-unsur tersebut adalah :
 1. **Sarana dan Prasarana : 2,705**
 2. **Waktu Pelayanan : 2,791**

4.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

- b. Melakukan evaluasi terhadap Standar Pelayanan (SP) yang ada, dalam perbaikan SP agar memperhatikan kemampuan Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan, kebutuhan pengguna layanan dan kondisi lingkungan.
- c. Mempublikasikan Standar Pelayanan lebih luas lagi melalui website maupun e-LayPeg, penyebaran brosur, *leaflet* (jangan hanya di ruang pelayanan), dan sosialisasi agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan.
- d. Mengevaluasi prosedur dan kecepatan pelayanan, agar dibuat lebih sederhana dan tidak lama, sehingga memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- e. Mengevaluasi hal-hal yang menjadi komponen waktu pelayanan, agar waktu pelayanan lebih singkat (diharapkan menjadi perhatian terkait dalam memproses produk layanan).
- f. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan secara periodic (antara lain *character building*), menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menerapkan sistem *reward* dan *punishment* dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap pelayanan dan disiplin kerja.
- g. Meningkatkan kompetensi, keterampilan dan profesionalis petugas melalui pemberian pelatihan antara lain *character building*, pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dan pendidikan teknis tambahan.
- h. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - 1) menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja,
 - 2) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas,

- 3) memberikan informasi yang informatif yang dilakukan secara komunikatif kepada pelanggan.
- 4) Membuat pegawai merasa DIDENGAR, jika pegawai mengatakan ada yang salah dengan produk yang mereka terima, luangkanlah waktu beberapa menit untuk menghubungi dan bicara dengan mereka, atau kirim email permohonan maaf, dan jika perlu temui langsung. Hal ini membuat pegawai merasa dihargai.
- 5) Kecepatan dalam menangani keluhan pegawai.
 - i. Penyusunan SKM wajib dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan (minimal mempertahankan) kualitas pelayanan publik dan pegawai dengan membandingkan hasil Skor SKM terdahulu secara berkala.
 - j. Kegiatan penyusunan SKM dilakukan secara berkala dan berkelanjutan (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali), sehingga perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipantau secara periodik.
 - k. Membangun mekanisme pengaduan yang terintegrasi untuk mengakomodir pengaduan pegawai maupun masyarakat serta tindak lanjut penyelesaiannya.
 - l. Dalam rangka memotivasi pegawai Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan, sebaiknya mendaftarkan layanan unggulan/inovasi pelayanan yang ada dan sudah diterapkan dalam jangka kompetisi inovasi pelayanan public tahun sebelumnya.
 - m. Untuk mempercepat perbaikan pelayanan kepegawaian sebaiknya melakukan *studi tiru* / *transfer* pengetahuan / replikasi atas berbagai *best practices* dan *the best* inovasi pelayanan kepegawaian yang ada di daerah lain.

**SARAN RESPONDEN
TERHADAP BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN NATUNA**

1. Saran saya bagaimana kalau kenaikan pangkat dan gaji berkala secara otomatis atau berbasis online.
2. ONLINE
3. Bkpp harus lebih baik lagi dalam memberikan petunjuk serta arahan
4. Administrasi kepegawaian secara online
5. kurang teliti dalam membuat dokumen sehingga harus bolak balik menanyakan perbaikan dan itu juga berlempar -lempar dr petugas yg satu ke petugas yg lain
6. Sarana dan prasarana perlu dilengkapi
7. Tidak ada..saya puas semuanya berjalan sesuai SOP dan NSPK (NORMA, PROSEDUR, KRITERIA DAN STANDAR)
8. pelayanan lebih ditingkatkan lagi
9. Secara pribadi saya sudah puas dgn pelayanan yg diberikan jadi tidak ada faktor yg tidak puas dalam pelayanan
10. Tidak ada, hanya kurang optimal
11. Tidak ada
12. kemungkinan kurang pengetahuan, dan kurang SMD sehingga pegawai yang ada kurang maksimal melakukan pelayanan
13. Tingkatkan lagi kedisiplinan terutama di jam kerja meja tidak boleh kosong apalagi yang menyangkut pelayanan
14. Kalau bisa segala dokumen yang sedang diurus oleh pegawai bersangkutan bisa diakses secara online, sehingga yang bersangkutan dapat melihat prosesnya sampai mana
15. BKPP selalu meningkatkan pelayanan yg terbaik utk pegawai2 di natuna terutama utk karpeg yg lama pensiun nya dan karpeg elektronik nya tidak jadi ATM belum dpt digunakan secara maksimal.rekening nya di tutup oleh bank.

16. Berkas KARIS yang sudah diajukan tidak ada kejelasan
17. Ketertiban berkas yang tumpang tindih dlm penyimpanan sehingga berpotensi kehilangan di kemudian hari, kalau ada kendala dalam hal pengurusan administrasi baik mutasi, naik pangkat mohon dengan sukarela mengontrak personel ybs mengingat geografis wilayah Natuna yang kepulauan dan transportasi laut yang terbatas
18. Sudah cukup baik dengan tenaga ada
19. Mungkin lebih perbaiki sistem yang lebih optimal agar pengurusan dalam bkpp lebih baik dan cepat
20. Faktor Kurangnya sarana dan prasarana kantor
21. Terkadang lama
22. Saya puas dengan pelayanan di BKPP
23. Sesungguhnya pelayanan di BKPP sudah cukup memuaskan dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, semoga dapat ditingkatkan lagi ke lebih baik lagi dan berharap pelayanan via online segera terlaksana.. terima kasih
24. Karena masih kurangnya fasilitas yang memadai belum memenuhi sesuai kebutuhan baik dari sarana prasarananya dan SDM yang kompeten. Masih ada juga beberapa petugas yang kurang tanggap/pilih kasih terhadap kebutuhan masyarakat.
25. Sarana Online perlu dikembangkan khususnya Absensi ASN pegawai segera dibenahi sampai kecamatan agar tidak ada ASN yang membolos harus terintegrasi dengan TPP. Terima Kasih
26. Bkpp tdk berorientasi pada pelayanan
27. Tidak ada, semua pelayanan memuaskan
28. BKPP tidak mampu berbuat adil dalam memberikan pelayanan terhadap PNS dalam hal mutasi unit kerja ataupun pindah tugas di luar kabupaten. Ada yang mudah karena berasal dari kalangan keluarga yang berpengaruh, namun ada juga yang dipersulit karena bukan dari kalangan berpengaruh.

29. Perlu ditingkatkan...memanfaatkan fungsi dilan/digital melayani terkait kelengkapan pemberkasan kepegawaian dan lain2
30. Untuk pelayanan kedepan lebih ditingkatkan lagi
31. Menurut saya pelayanan yang diberikan selama ini memuaskan
32. Sangat puas dengan layanan yang ada di BKPP
33. Diperlukannya sistem jemput bola atas kebutuhan ASN, seperti “Kenaikan Pangkat, Kenaikan Gaji Berkala, serta info Diklat2 yg penting lainnya.
34. Krn BKPP merupakan HR (Human Resource) Utama dr semua OPD. Mengingat kesibukan dan keterbatasan SDM di masing2 OPD, pd Bag. Umum & Kepegawaian nya. Yg Kedua, terkait dg Pelatihan2 Penting yg diperlukan oleh bbrp OPD Teknis. Sangat diperlukan andil dan kepedulian dr BKPP, dlm mencetak ASN-ASN yang kompeten atas penempatan OPD nya. Mengingat, anggaran yg ada di OPD-OPD terkadang sangat minim dlm hal ini. Terima kasih...
35. Penetapan pegawai tdk merata
36. Saran saya: 1. Mohon penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuan dan kompetensi; 2. Pengisian Jabatan mohon dipertimbangkan berdasarkan kompetensi,mendahulukan yang lebih senior dan Jangan ada indikasi lobi-lobi; 3.Pembinaan dan Pengawasan ASN diharapkan harus tegas sampai di tingkat Kecamatan. Dum.
37. Pelayanan lambat
38. Agar lebih tepat pengelolaan dalam pelayanan Administrasi
39. Tidak ada
40. Kurang sosialisasi sampai ke kecamatan kecamatan yang di pulau pulau
41. PeLayanan lama
42. Tingkatkan sarana dan prasarana kerja yang lebih memadai untuk menunjang kinerja ASN sehingga tercapainya kualitas Kinerja yang baik pula.
43. Sarana Toilet Kurang Memadai

44. Sejauh ini saya puas
45. Transparansi persyaratan dan sistem serta perlakuan yang sama
46. Tingkatkan kualitas SDM pegawai di BKPP
47. Kurangnya Diklat dan pelatihan yang diadakan BKPP kabupaten natuna.dalam hal pengembangan dan pemberdayaan sumber daya aparatur pemerintah daerah.
48. Perlunya adanya penyesuaian kompetensi di bidang mutasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya
49. kami merasa puas , semoga bisa menjadi contoh instansi lain.
50. Saya pernah mengajukan satya lencana sampai saat belum ada
51. Tidak adanya pendidikan dan pelatihan terhadap pengembangan dan pemberdayaan SDM aparatur pemerintah daerah.
52. Semoga kedepan semakin baik dan tepat waktu
53. Sangat puas dengan pelayanan BKPP
54. Penerbitan SK kepangkatan gol 4 terlalu lama diterima, dan SK berkala terbitnya terlalu lama diterima, sehingga menghambat administrasi kepegawaian,sebaiknya ada evaluasi dan jemput bola bagi SK yg masih tertahan di prov.kepri kemudian penerbitan SK berkala perlu dipantau dan evaluasi terus sehingga tidak terjadi keterlambatan, jika boleh diusulkan SK berkala bisa keluar otomatis, tanpa menunggu terlalu lama, makasih