

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pelayanan di bidang perizinan, pengelola pendapatan, kependudukan, kepegawaian dan lain-lain, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur daerah.

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur semestinya mampu memberikan pelayanan prima guna mencapai optimalitas pelayanan. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut. Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat secara berkala, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan kedepan. Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat secara berkala.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi serta Uraian Tugas Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari Survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memotivasi pegawai agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

D. PENGERTIAN UMUM

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat pengukuran 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 dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
11. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

E. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur, antara lain:

1. Menyusun instrumen survei.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden.
4. Melaksanakan survei.
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Dalam melakukan sebuah survei maka yang paling pokok untuk menghasilkan hasil survei yang paling mendekati adalah metodologi penelitiannya. Kesalahan dalam menggunakan metodologi akan mengakibatkan hasil survei tidak sesuai dengan keadaan dilapangan. Untuk itulah maka akan dilakukan penerapan metodologi ini secara cermat.

Populasi survei penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup, yaitu pilihan jawaban telah disediakan dan terbatas hanya pada opsi yang telah dibuat dalam kuesioner yang berisi pertanyaan dari nomor 1 sampai dengan nomor 9. Pilihan jawaban hanya memilih antara empat pilihan jawaban sesuai dengan pilihan responden.

C. VARIABEL PENGUKURAN SURVEI

Variabel pada pengukuran ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 Unsur, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif**
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Badan Kepegawaian Daerah didukung oleh Sumber Daya Manusia sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 18 (delapan belas) orang pegawai kontrak (data per 31 Oktober 2019). Latar belakang pendidikan PNS bervariasi mulai SMA hingga Strata Dua (S2). Rekapitulasi pegawai (PNS) berdasarkan pendidikan disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Rekapitulasi PNS BKD Kab. Kotim Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)
1	S2	6
2	S1/DIV	26
3	D3	5
4	D2	2
5	SMA	4
	Jumlah	43

E. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang ada meliputi peralatan komputer, meubelair, peralatan komunikasi, dan lain-lain. Kondisi prasarana dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2.2. Kondisi Prasarana Badan Kepegawaian Daerah

No.	Jenis	Jumlah
1	Bangunan Kantor (Dua Lantai)	1 unit
2	Parkir Area	1 unit
3	Pos Penjaga Malam	1 unit
4	Pagar dan Papan Nama Kantor	1 unit
5	Gedung CAT	1 unit
6	Aula Balai Diklat	1 unit
7	Asrama Balai Diklat	2 unit
8	Mushola Balai Diklat	1 unit
9	Rumah Dinas Penjaga Balai Diklat	1 unit
10	Dapur dan Tempat Makan	1 unit
11	Pos Penjaga Balai Diklat	1 unit
12	Ruang Kelas	1 unit
13	Pagar dan Gapura Balai Diklat	1 unit
14	Gudang Arsip Balai Diklat	1 unit

BAB III

METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. OBYEK SURVEI

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

B. JUMLAH RESPONDEN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, telah ditetapkan jumlah responden adalah $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$ orang. Namun agar hasil penelitian memperoleh gambaran yang signifikan dan mewakili populasi serta sebagai bagian dari perbandingan tahun-tahun sebelumnya maka sampel yang digunakan sebanyak 150 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan.

C. PROSES PENGUMPULAN DATA

Proses pengumpulan data dilakukan pada lokasi domisili/tempat kerja responden dengan memperhatikan keterwakilan wilayah di kabupaten Kotawaringin Timur, sehingga responden diambil dari semua variabel yang menerima pelayanan pada bidang-bidang. Pengumpulan data dilakukan mulai bulan Oktober 2019 sampai dengan November 2019.

D. METODE PENGOLAHAN DATA

Data jawaban dari responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai survei adalah “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

$$\text{NILAI KONVERSI PER UNSUR} = \text{NILAI INDEKS PER UNSUR} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut:

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya antara lain:

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan.
Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.
4. Mencari nilai survei konversi per unsur pelayanan.
Untuk mendapatkan nilai konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.
5. Mencari nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD).
Untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai konversi.

NILAI SURVEI = JUMLAH DARI 9 UNSUR NILAI KONVERSI

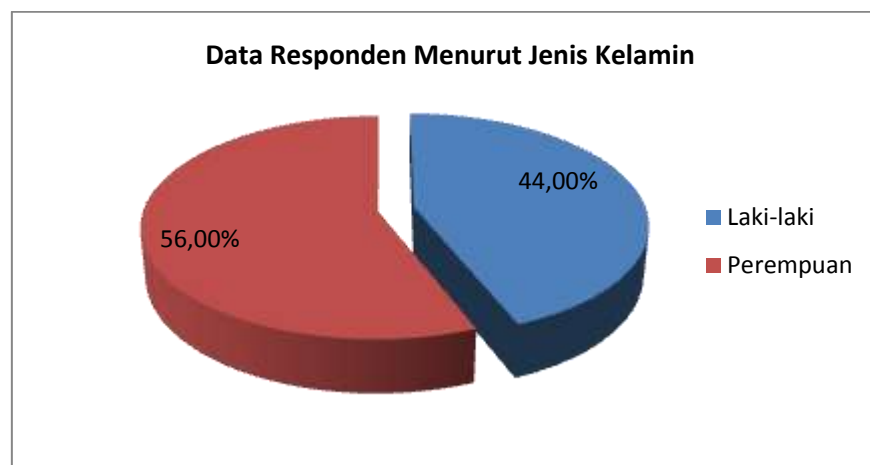
Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

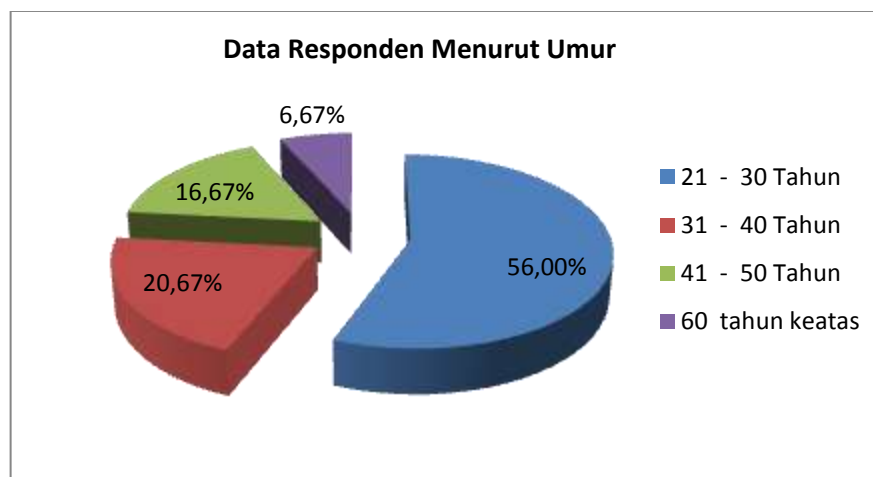
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

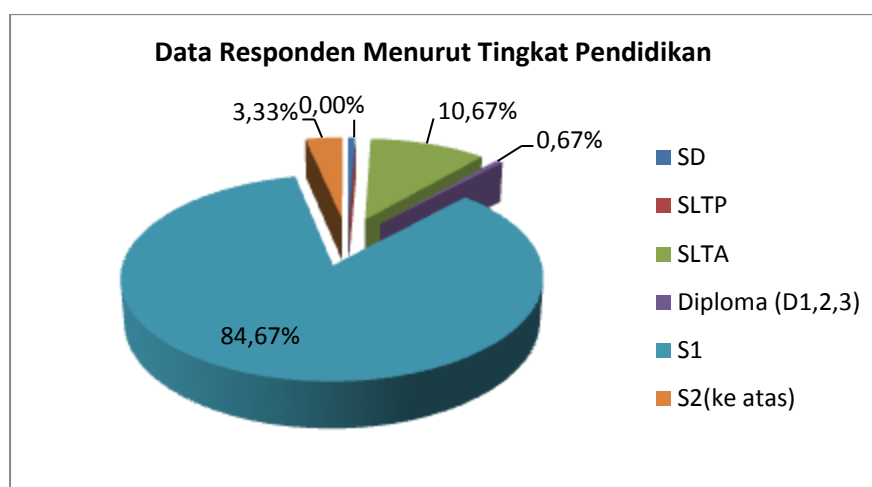
Dari responden yang dihimpun, diperoleh data profil sosio-demografi responden yaitu sebanyak 44,00% reponden adalah laki-laki dan 56,00% perempuan (Grafik 4.1), 56,00% berumur 21-30 tahun, 20,67% berumur 31-40 tahun, 16,67% berumur 41-50 tahun dan sisanya 6,67% berumur 60 tahun ke atas (Grafik 4.2). Tingkat pendidikan responden pada umumnya berpendidikan Sarjana, yaitu 3,33% berpendidikan S2, 84,67% berpendidikan S1, 0,67% berpendidikan Diploma, 10,67% berpendidikan SMA, 0,00 % berpendidikan SMP, dan 0,67 % berpendidikan SD (Grafik 4.3). Jenis pekerjaan responden pada umumnya 94,67% berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil/TNI/Polri, pegawai swasta 0,67 %, dan yang lainnya 4,67 % (Grafik 4.4). Dapat disimpulkan bahwa responden telah menghimpun keterwakilan responden yang menerima pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.



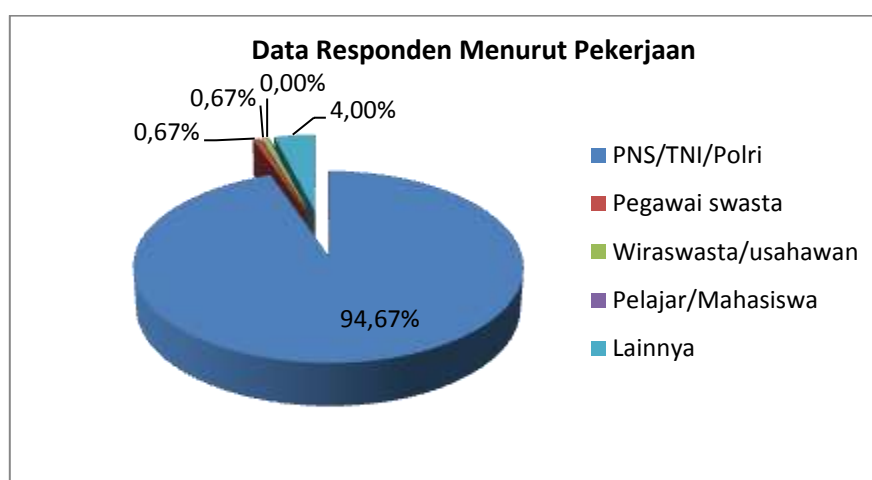
Grafik 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Umur



Grafik 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan



Grafik 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat disajikan dalam tabel 4.1 berikut ini.

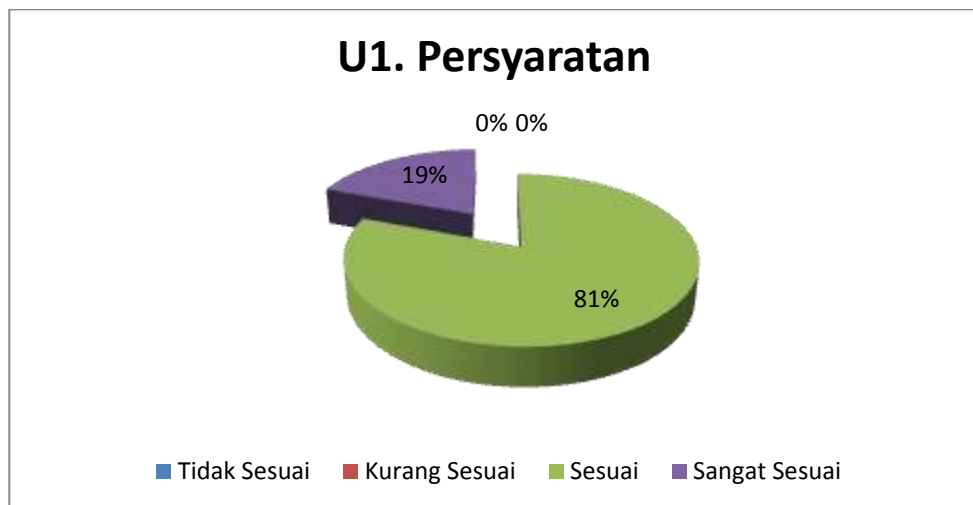
Tabel 4.1. Nilai Survei setelah Dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	$4=(3x0,111)$	$5=(4x25)$	6
U1	Persyaratan	3,19	0,35	8,86	B
U2	Prosedur	3,28	0,36	9,10	B
U3	Waktu Pelayanan	3,13	0,35	8,70	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	11,10	A
U5	Produk layanan	3,23	0,36	8,95	B
U6	Kompetensi pelaksanaan	3,35	0,37	9,31	B
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,35	0,37	9,29	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,23	0,36	8,97	B
U9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	0,43	10,67	A
Jumlah		30,61	3,40	84,95	A

B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Unsur Persyaratan

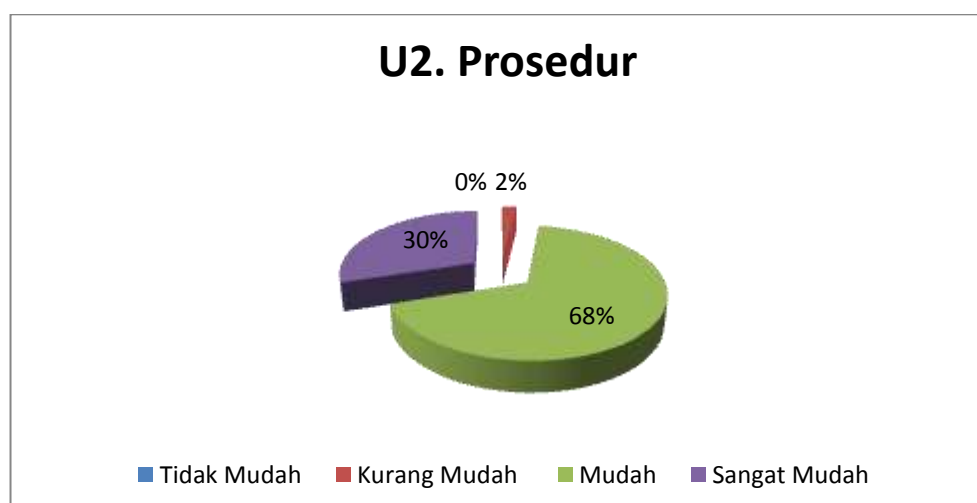
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,19 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori “BAIK”, sehingga unsur ini menjelaskan bahwa terdapat kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hasil jawaban kuesioner disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.5 Grafik Persyaratan

2. Unsur Prosedur

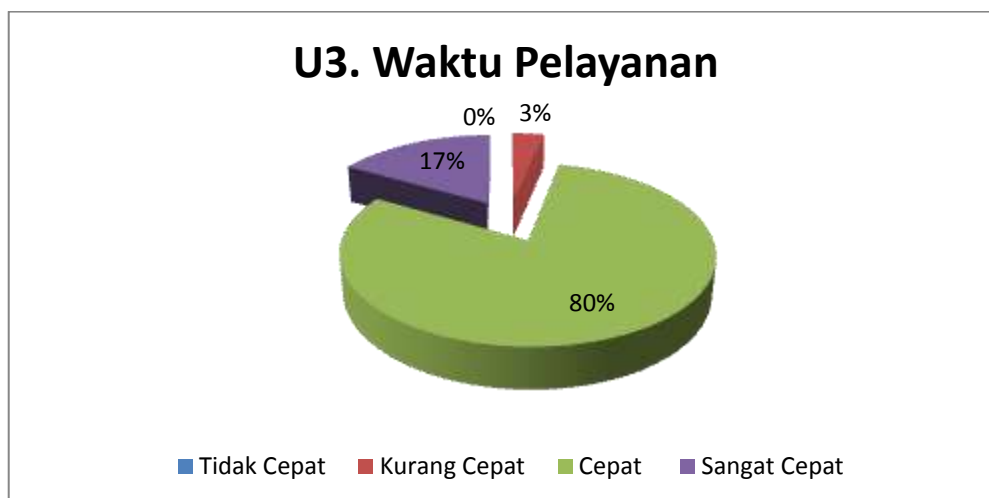
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk didalamnya berupa pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Hal ini berarti kemudahan prosedur pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Hasil responden disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.6 Grafik Prosedur

3. Unsur Waktu Pelayanan

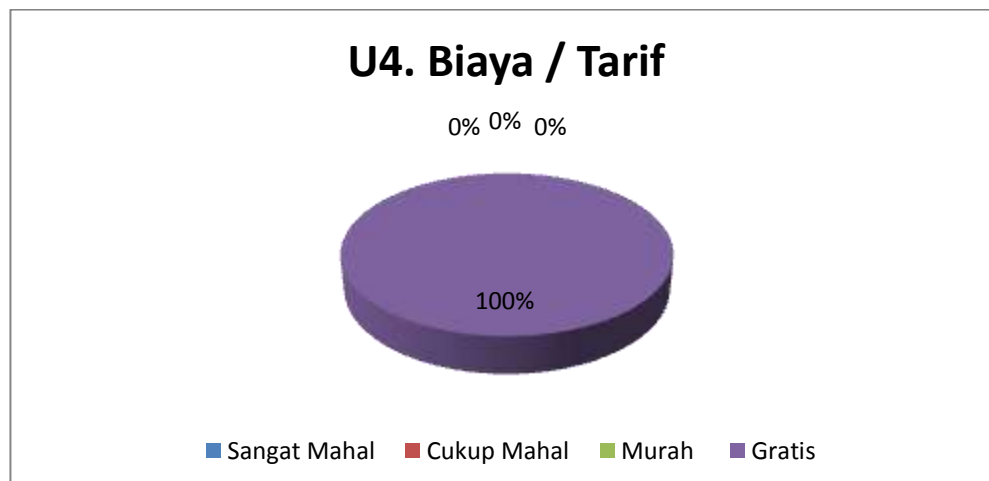
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,13 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori "BAIK". Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap kecepatan waktu pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Hasil jawaban kuesioner disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.7 Grafik Waktu Pelayanan

4. Unsur Biaya / Tarif

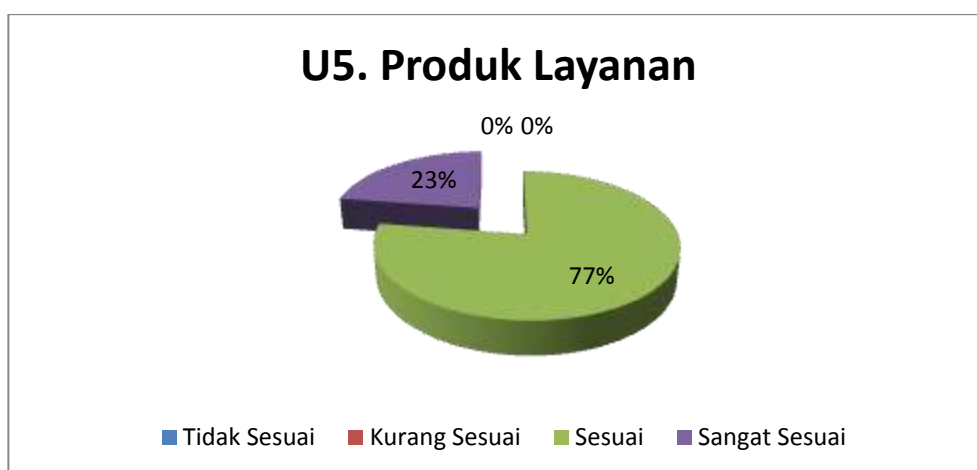
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik, mengingat tidak ada biaya/tarif yang dikenakan pada pengurusan administrasi kepegawaian. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.8 Grafik Biaya / Tarif

5. Unsur Produk Layanan

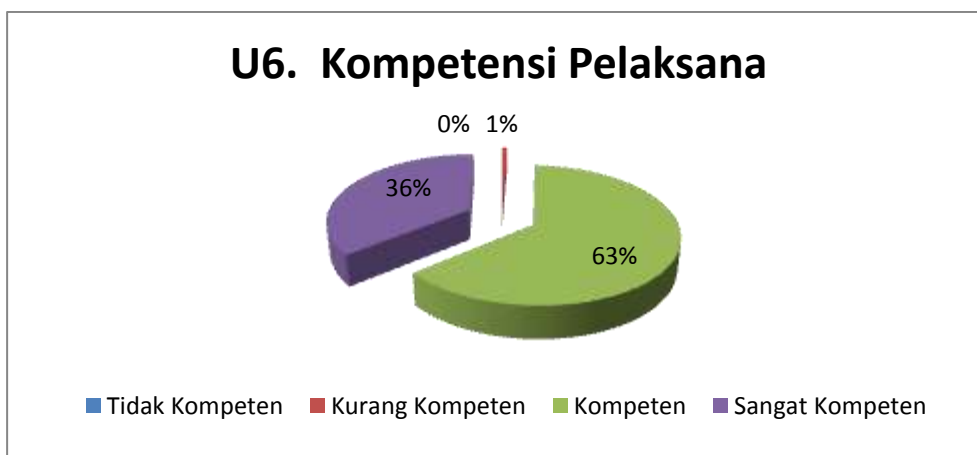
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,23 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup ini berada pada kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan dapat disajikan pada grafik berikut ini:



Grafik 4.9 Grafik Produk Layanan

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

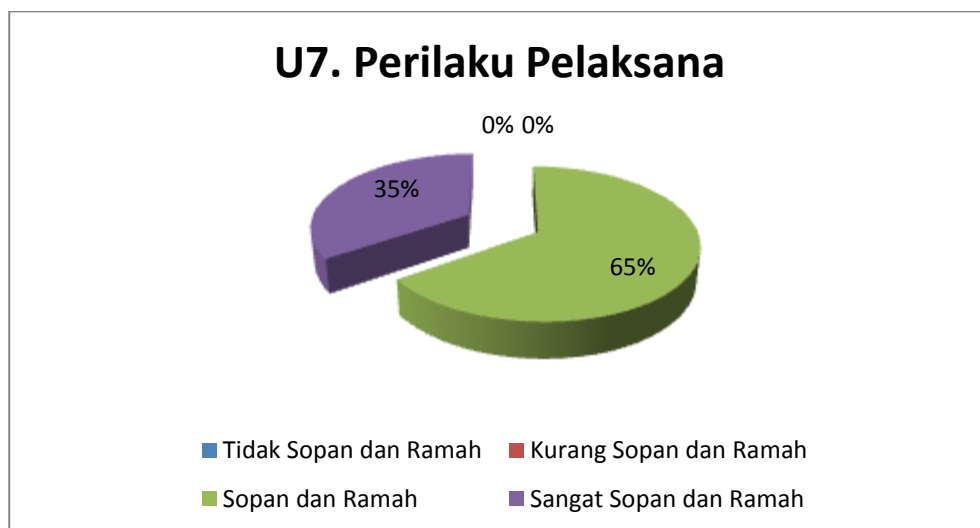
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,35 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Hal ini terjadi mengingat pegawai yang melayani telah memiliki kompetensi / kemampuan yang baik dalam hal pelayanan kepegawaian. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.10 Grafik Kompetensi Pelaksana

7. Unsur Perilaku Pelaksana

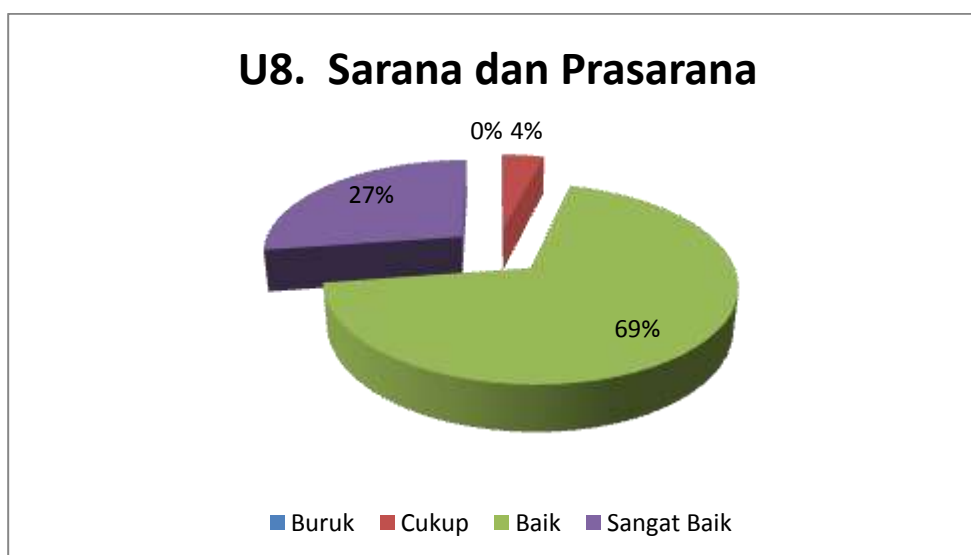
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,35 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dalam hal ini perilaku petugas dalam memberikan pelayanan memiliki norma kesopanan dan keramahan dengan gambaran disajikan pada grafik berikut ini:



Grafik 4.11 Grafik Perilaku Pelaksana

8. Unsur Sarana dan Prasarana

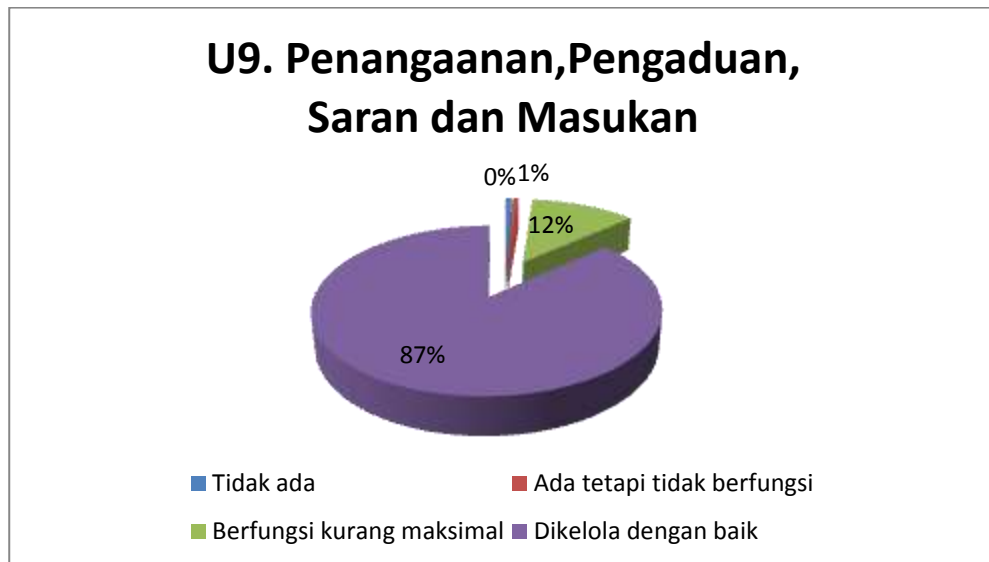
Sarana dan Prasarana adalah media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai skor sebesar 3,23 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 katagori “BAIK”. Hal ini disebabkan oleh sarana dan prasarana penunjang telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi kepegawaian. Gambaran hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.11 Grafik Sarana dan Prasarana

9. Unsur Penanganan, Pengaduan, Sarana dan Prasarana

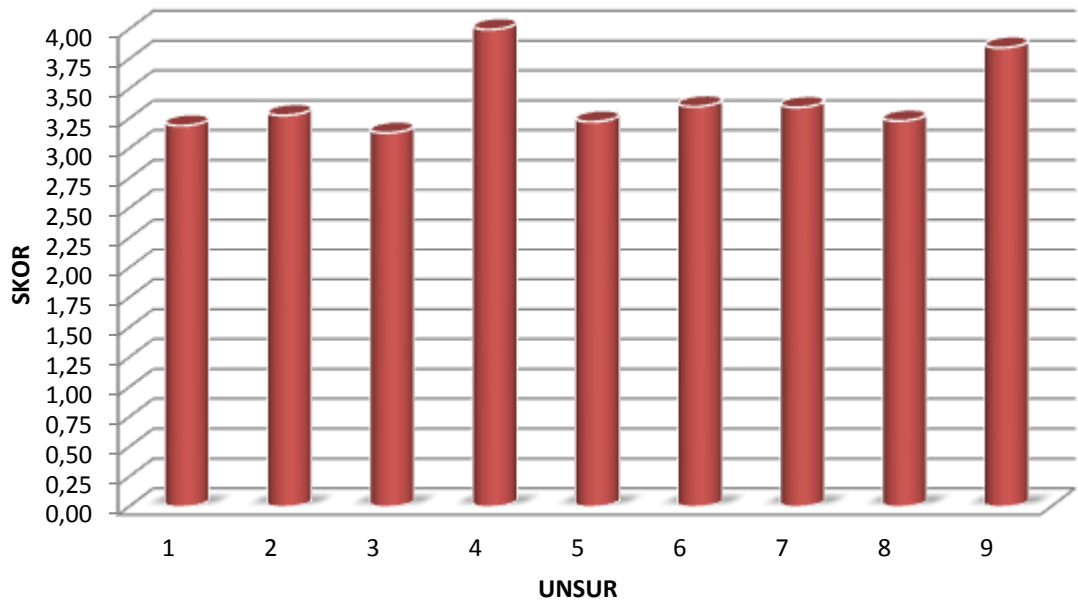
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor adalah sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 katagori “SANGAT BAIK”. Hal ini disebabkan oleh respon cepat perihal penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ditangani secara langsung oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4.12 Grafik Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Di bawah ini adalah grafik yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur atas 9 unsur kepuasan pelayanan.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BKD KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara random sampling (acak) yang melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur memperoleh nilai kepuasan masyarakat sebesar 84,95% dan berada pada katagori "BAIK". Hasil pengukuran dari beberapa unsur-unsur dapat disimpulkan antara lain:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berada pada kategori BAIK.
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori BAIK.
3. Waktu pelayanan, yaitu kecepatan waktu pelayanan pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan, yaitu kewajaran biaya/tarif pelayanan pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk pelayanan, yaitu kesesuaian antara produk pelayanan dengan hasil/ keluaran prosuk pada kategori BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan, yaitu kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada kategori BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan, yaitu kesopanan dan keramahan pada kategori BAIK.
8. Sarana dan Prasarana, yaitu kualitas dan kuantitas infrastruktur dan penunjang pelayanan pada kategori BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu kecepatan dalam menerima dan menyelesaikan keluhan responden pada kategori SANGAT BAIK.

B. SARAN

1. Perlu adanya koordinasi dan evaluasi terhadap kinerja aparatur di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur secara berkala dan berkelanjutan agar dapat meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian.
2. Melalui survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif, dan akuntabel.

3. Sebagai rujukan membandingkan indeks kinerja secara berkala sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.