

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR REGIONAL II BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA SURABAYA
SEMESTER II 2019



**KANTOR REGIONAL II
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
2019**

A. Pendahuluan

Pada organisasi publik, segala aktivitas, baik itu kegiatan rutin sehari-hari, maupun aktivitas-aktivitas perubahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, semuanya ditujukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Artinya pelayanan merupakan hal yang harus mendapatkan perhatian khusus, dan kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari kerja birokrasi serta merupakan indikator kinerja utama yang menggambarkan keberhasilan kerja suatu instansi. Birokrasi yang cekatan, penuh dedikasi dan bebas dari korupsi merupakan salah satu kondisi yang paling diharapkan oleh masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kondisi seperti ini hanya bisa terwujud jika seluruh pihak baik dari pemerintah maupun masyarakat sendiri ikut berpartisipasi aktif dalam mewujudkannya. Masing-masing pegawai harus secara proaktif melandaskan seluruh kegiatan kerja mereka dengan semangat perubahan, meninggalkan praktek-praktek yang mengarah pada perilaku korupsi (pungutan liar, gratifikasi, dan penyalahgunaan wewenang) dan inefisiensi (budaya malas bekerja). Pada sisi yang lain, masyarakat juga harus mau dan berani untuk memberikan saran, masukan, dan laporan-laporan yang dapat membantu pencegahan, pengawasan serta penindakan hukuman terhadap penyelewengan yang mungkin terjadi. Peran serta masyarakat penerima layanan tersebut salah satunya dapat diakomodasi melalui pengisian instrumen survei persepsi mengenai korupsi di instansi pemerintah yang memberikan layanan.

Kantor Regional II BKN Surabaya sebagai instansi penyedia layanan kepegawaian di wilayah Jawa Timur, telah melakukan beberapa usaha dalam rangka meningkatkan pelayanan antara lain pengembangan sumberdaya manusia yang dimilikinya dan juga pembangunan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk memastikan efektivitas usaha-usaha tersebut, seperti telah disebutkan di atas, dibutuhkan partisipasi aktif dari para penerima

layanan, sehingga semenjak bulan September 2018 telah melakukan survei persepsi kepuasan terhadap layanan kepegawaian pada gerai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Survei ini dimaksudkan untuk memperoleh penilaian mengenai bagaimana para penerima layanan tersebut mempersepsikan pelayanan yang diberikan. Hasil penilaian tersebut berupa indeks yang disebut dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan mengenai pemberian layanan kepegawaian dan khususnya juga sebagai tindak pengawasan, dan usaha peningkatan pelayanan kepegawaian.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Kantor Regional II BKN Surabaya

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan kepegawaian pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya sebelumnya juga telah dilakukan pada periode semester I 2019. Sebagai wujud tindak lanjut dari hasil evaluasi, dilakukan beberapa pembenahan antara lain perbaikan sarana dan prasarana serta kelengkapan informasi di dalam ruang pelayanan, serta kejelasan saluran keluhan pelanggan. Untuk terus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tentu dibutuhkan umpan balik yang juga terus menerus didapatkan. Laporan kali ini menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada semester II tahun 2019. Kategori responden survei masih sama, yaitu para penerima layanan kepegawaian baik yang datang atas nama individu pegawai/pensiunan maupun yang mewakili instansi. Yang membedakan adalah pada semester kedua ini, survei tidak dilakukan dengan membagikan kertas, namun disediakan satu unit komputer dan survei disediakan menggunakan google form, meskipun instrumen survei yang digunakan juga masih sama yaitu terdiri dari 8 (delapan) pernyataan yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan kepegawaian yang diberikan, yaitu:

1. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan.
2. Kelengkapan bidang layanan.
3. Kecepatan layanan.
4. Spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan daftar layanan yang tertera
5. Kemampuan / Kompetensi Petugas
6. Perilaku Petugas dalam melayani
7. Sarana dan prasarana (tempat parkir, akses masuk, ruang tunggu, tempat duduk, toilet, dll).
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Respon terhadap kedelapan pernyataan tersebut diukur dalam 4 (empat) skala, mulai dari sangat baik/sangat setuju sampai dengan sangat buruk/sangat tidak setuju. Skor yang didapat dari skala tersebut dibagi menjadi:

No	Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Keterangan
1	1 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik/Tingkat kepuasan masyarakat sangat rendah
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik/Tingkat kepuasan masyarakat cenderung rendah
3	3,0644– 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik/Tingkat kepuasan masyarakat tinggi
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Tingkat kepuasan masyarakat sangat tinggi

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Jumlah respon yang terkumpul dan dapat diolah lebih lanjut pada semester kedua tahun 2019 ini berjumlah 92, dan dari pengolahan data didapat hasil sebagai berikut:

1. Reponden berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 62 (68,5%) dan sisanya 30 (31,5%) perempuan.

2. Responden sebagian besar (64,4%) berpendidikan S-1, kemudian diikuti yang berpendidikan S-2 sebanyak 14,4%, D-III sebanyak 13,3%, dan 7,9% berpendidikan SMA.
3. Secara keseluruhan rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kepegawaian pada Kantor Regional II BKN Surabaya adalah sebesar **3,833** yaitu telah berada pada ambang batas atas kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa secara rata-rata, masyarakat yang menerima pelayanan kepegawaian yang diberikan oleh Kantor Regional II BKN Surabaya, tingkat kepuasannya sangat tinggi.
4. Prosedur layanan dipersepsikan oleh responden dalam kategori sangat mudah (skor sangat tinggi: 3,81). Demikian juga dengan kelengkapan layanan, dipersepsikan bahwa pelayanan kepegawaian yang tersedia dan diberikan lengkap (skor 3,83) dan sesuai dengan apa yang ada dalam daftar pelayanan (skor 3,84). Selain itu pelayanan pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya menurut persepsi responden diberikan dengan cepat (skor 3,85).
5. Persepsi terhadap petugas yang memberikan layanan pada PTSP Kantor Regional II BKN juga dapat dikatakan baik. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan dianggap kompeten atau menguasai bidang layanannya masing-masing (skor 3,82) serta berperilaku ramah dan sopan (skor 3,84).
6. Sarana dan prasarana yang tersedia (tempat parkir, ruang tunggu dan toilet) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan, dianggap bersih dan nyaman (skor 3,82).
7. Item yang terakhir, penanganan pengaduan pengguna layanan pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya sebagian besar dipersepsikan oleh pelanggan sebagai berfungsi dengan baik (skor 3,86).

D. Simpulan dan Saran

Terdapat penurunan dan juga kenaikan dalam persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan hasil survei semester sebelumnya. Kenaikan yang tinggi terlihat pada aspek aduan yaitu dari 3,49 menjadi 3,86. Hal ini terjadi disebabkan memang fokus peningkatan dilakukan dalam menangani aduan karena menjadi salah satu skor terendah pada semester terdahulu, namun sayangnya malah terjadi penurunan pada aspek yang lain yaitu pada aspek persepsi terhadap petugas pelayanan dan juga pada aspek kecepatan pelayanan meskipun tidak begitu banyak. Hasil-hasil ini memberikan pelajaran bahwa usaha peningkatan pada satu aspek seharusnya tidak mengabaikan aspek lain yang telah dianggap baik, justru apa-apa yang telah terkelola dengan baik harusnya dipertahankan dan dijaga. Untuk ke depannya upaya tindak lanjut evaluasi harus meliputi seluruh aspek dan dilaksanakan dengan lebih berhati-hati

Surabaya, 02 Januari 2020

Kepala
Kantor Regional II
Badan Kepegawaian Negara



Tauchid Djatmiko,SH,M.Si
NIP.196310261992031001