

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
TERHADAP LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA
KANTOR REGIONAL II BKN SURABAYA
PERIODE SEMESTER II 2020



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
KANTOR REGIONAL II
2021**

A. Pendahuluan

Perubahan pada organisasi publik menuju arah yang lebih baik terus menerus dilakukan melalui program reformasi birokrasi. Tujuan utama dari reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas layanan publik serta bebas dari korupsi. 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, pembangunan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pembangunan zona integritas dan pengembangan aplikasi-aplikasi yang membantu membuat layanan menjadi lebih efektif, efisien, aman dan akurat. Untuk memastikan efektivitas usaha-usaha tersebut, seperti telah disebutkan di atas, dibutuhkan partisipasi aktif dari para penerima

layanan, oleh karena itu dilakukanlah survei mengenai kepuasan terhadap layanan kepegawaian. 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 Terhadap Layanan Kepegawaian Kantor Regional II BKN Surabaya

Laporan kali ini menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada semester II tahun 2020. Kategori responden survei masih sama, yaitu para penerima layanan kepegawaian baik yang datang atas nama individu pegawai/pensiunan maupun yang mewakili instansi. Instrumen survei yang digunakan masih sama dengan yang digunakan pada semester I yaitu pada aspek sarana prasarana diberikan opsi juga jika layanan diterima secara daring, sehingga 8 (delapan) item dalam instrumen, 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 (jika pelayanan langsung: tempat parkir, akses masuk, ruang tunggu, tempat duduk, toilet, dll) / (jika pelayanan daring: kelancaran jaringan, keberagaman, kemudahan penggunaan dan akses layanan)
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

Kuesioner yang terkumpul dan dapat diolah lebih lanjut pada periode ini berjumlah 97, dan dari pengolahan data didapat hasil sebagai berikut:

1. Reponden berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 61 (62,88%) dan sisanya 36 (37,12%) perempuan.
2. Responden sebagian besar (49,4%) berpendidikan S-1, kemudian diikuti yang berpendidikan S-2 sebanyak 37,1%, D-III sebanyak 8,2%, SMA sebanyak 5,3%.
3. Sebanyak 17,5% merupakan pengguna layanan dari Bidang Pengangkatan dan pensiun, 9,27% 21,6% pengguna layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian, pengguna layanan Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian, 31,9% pengguna layanan Bidang Informasi Kepegawaian, dan 19,73% pengguna lebih dari satu bidang layanan.
4. Secara keseluruhan rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kepegawaian pada Kantor Regional II BKN Surabaya adalah sebesar **3,789** yaitu telah berada di 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. Meskipun secara angka turun dari rata semester kemarin (3,865) sebanyak 0,067 poin, tentunya dapat dilihat bahwa penurunannya sangat kecil, serta masih dalam kategori sangat baik. Begitu juga jika dilihat per indikator, semua hasil penilaiannya masih pada tingkat sangat baik.

5. Prosedur layanan dipersepsikan oleh responden dalam kategori sangat mudah (skor sangat tinggi: 3,865 3,732). Demikian juga dengan kelengkapan layanan, dipersepsikan bahwa pelayanan kepegawaian yang tersedia dan diberikan sangat lengkap (skor 3,893 3,804) dan sesuai dengan apa yang ada dalam daftar pelayanan (skor 3,864 3,835). Selain itu pelayanan pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya menurut persepsi responden diberikan dengan cepat (skor 3,891 3,804).
6. 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 3,794) serta berperilaku sangat ramah dan sopan (skor 3,814).
7. Sarana dan prasarana yang tersedia baik yang menggunakan layanan langsung maupun secara online, dipersepsikan sangat baik (nyaman, bersih, cepat, aman, dan mudah) (skor 3,742).
8. Item yang terakhir, penanganan pengaduan pengguna layanan pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya dipersepsikan oleh responden sebagai sistem aduan yang terkelola dengan baik (skor 3,793).

Secara singkat perbandingan hasil antara semester I dan 2 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Aspek / Item	Skor		Keterangan
	Smt 1 Thn 2020	Smt 2 thn 2020	
Kemudahan Prosedur	3,865	3,732	
Kelengkapan Layanan	3,893	3,804	
Kecepatan Layanan	3,864	3,835	
Kesesuaian Layanan	3,891	3,804	
Kemampuan Petugas	3,846	3,794	
Perilaku Petugas	3,814	3,814	
Sarpras	3,895	3,742	
Penanganan Aduan	3,855	3,793	
Rata Rata	3,865	3,789	

D. Simpulan dan Saran

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh indikator penilaian dipersepsikan dengan sangat baik oleh responden. Hal ini menjadi kebanggaan sekaligus motivasi bagi Kantor Regional II BKN Surabaya untuk terus meningkatkan pelayanan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa meskipun dalam situasi pandemi Covid-19, Kantor Regional II BKN Surabaya masih dapat memberikan layanan kepegawaian yang memuaskan para pengguna layanannya.

Untuk peningkatan di masa datang, perlu kiranya untuk memisahkan antara hasil layanan yang diberikan langsung dan secara online, sehingga masukan terhadap perbaikan dan pengembangan dapat lebih akurat. Selain itu mengingat perkembangan aplikasi layanan kepegawaian yang dimiliki oleh Kantor Regional II BKN (AREK), dan juga agar menjadi lebih efisien, pelaksanaan survei dapat dilakukan langsung atau terintegrasi pada aplikasi tersebut.

Surabaya, 04 Januari 2021

Kepala Kantor Regional II BKN




 Ditandatangani Secara Elektronik
 Drs. Heru Purwaka, MM
 NIP. 196302081991031001