

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
TAHUN 2024





KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Purwakarta. Adapun laporan pendahuluan ini disusun untuk memberikan penjabaran tentang kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang ada di BKPSDM Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan aplikasi “yanliksmart.purwakartakab.go.id” sebagai alat kuesioner.

Hasil survey ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan kepegawaian agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan survey kepuasan masyarakat ini. Semoga dengan tersusunnya laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta.

Purwakarta, 22 April 2024

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Purwakarta



H. WAHYU WIBISONO
NIP. 19670829 199503 1 001



DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BKPSDM Kabupaten Purwakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.



Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang telah diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Purwakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;



4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
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 unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Purwakarta.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM di BKPSDM Kabupaten Purwakarta yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan 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:** Menginformasikan layanan yang ada di unit layanan tersedia dalam media elektronik dan non elektronik.
6. **Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan operasional. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara berkala dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta pada Triwulan I adalah sebanyak 478 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 478 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Jenis Kelamin	LAKI	254	53%
		PEREMPUAN	224	47%
2	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	472	98,74%
		Pegawai Swasta	2	0,42%
		Lainnya	4	0,84%
3	Jenis Layanan	Legalisir Dokumen Kepegawaian	5	1,0%
		Penyusunan Formasi Pegawai	8	1,7%
		Penerbitan SK Jabatan Pelaksana	7	1,5%
		Penerbitan SK Pegawai Honorer (PTT)	1	0,2%
		Penerbitan SK Pemberhentian Pegawai Honorer (PTT)	1	0,2%
		Pengadaan Aparatur Sipil Negara	282	59,0%
		Penerbitan Surat Keterangan Kehilangan Dokumen (Kepegawaian)	-	0,0%
		Pengajuan Penginputan Data Kepegawaian (Data Baru)	2	0,4%
		Pengajuan Penginputan Data Kepegawaian (Data Pindahan/Mutasi)	3	0,6%
		Pengajuan Perbaikan / Pemutakhiran Data PNS.	6	1,3%
		Kenaikan Pangkat : Pilihan (Fungsional).	5	1,0%
		Kenaikan Pangkat : KPO (Reguler).	8	1,7%
		Kenaikan Pangkat : Penyesuaian Ijazah.	17	3,6%
		Kenaikan Pangkat : Pilihan (Struktural).	8	1,7%
		Mutasi Keluar PNS	-	0,0%
		Mutasi Masuk PNS	1	0,2%
		Pencantuman Gelar	2	0,4%
		Perbaikan Dan Penggantian SK Kenaikan Pangkat.	2	0,4%
		Perbaikan Dan Penggantian SK Pengangkatan (PNS).	-	0,0%
		Pengangkatan Pertama Jabatan Fungsional Tertentu.	2	0,4%



Pengangkatan Jabatan Fungsional Melalui Penyesuaian/Inpassing.	2	0,4%
Pengangkatan Jabatan Fungsional Melalui Perpindahan.	1	0,2%
Pemberhentian Jabatan Fungsional Tertentu.	-	0,0%
Pengangkatan Kembali Jabatan Fungsional Tertentu.	-	0,0%
Pengangkatan Jabatan Fungsional Dari Keterampilan Ke Keahlian.	-	0,0%
Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional.	1	0,2%
Penerbitan Surat Izin Seleksi Tugas Belajar.	-	0,0%
Pengusulan Tugas Belajar.	2	0,4%
Penerbitan Surat Izin Seleksi Ijin Belajar.	1	0,2%
Penerbitan Surat Izin Belajar.	2	0,4%
Penerbitan Surat Keterangan Belajar.	-	0,0%
Perbaikan Surat Keputusan/Perintah.	-	0,0%
Penggantian Surat Keputusan/Perintah Jabatan Fungsional.	-	0,0%
Fasilitasi Penyelenggaraan Ujian Penyesuaian Kenaikan Pangkat (UPKP).	14	2,9%
Fasilitasi Penyelenggaraan Ujian Dinas Tingkat 1.	20	4,2%
Fasilitasi Penyelenggaraan Ujian Dinas Tingkat 2.	1	0,2%
Fasilitasi Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.	-	0,0%
Fasilitasi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama.	-	0,0%
Fasilitasi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Administrator.	2	0,4%
Fasilitasi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Pengawas.	2	0,4%
Fasilitasi Penyelenggaraan Diklat Teknis.		0,0%
Fasilitasi Penyelenggaraan Diklat Fungsional Tertentu.	2	0,4%
Penerbitan Surat Rekomendasi Persetujuan Diklat Di Perangkat Daerah.	-	0,0%
Verifikasi Pengajuan Tunjangan Kinerja Daerah Pada Bulan Berjalan.	4	0,8%
Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karyasatya.	1	0,2%
Pengajuan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg).	1	0,2%
Pengajuan Karis / Karsu.	1	0,2%
Pengajuan Kartu Peserta Taspen.	-	0,0%
Penerbitan SK Pensiun Yang Mencapai Batas Usia Pensiun (BUP).	7	1,5%
Penerbitan SK Pensiun Janda/Duda.	1	0,2%
Penerbitan SK Pensiun (APS-Diberhentikan Dengan Hormat).	1	0,2%



Penerbitan SK Pensiun Meninggal Dunia Aktif (MDA-Tewas).	1	0,2%
Penerbitan SK Pensiun (APS–Cukup Masa Pensiun).	1	0,2%
Penerbitan SK Pensiun (APS-Uzur / Sakit).	2	0,4%
Penerbitan SK Pemberhentian Dengan Hormat Tanpa Hak Pensiun Sebagai PNS.	1	0,2%
Permohonan Masa Persiapan Pensiun (MPP).	1	0,2%
Pengajuan Sk Petikan Ke 2/3 (Sk Pensiun Hilang).	-	0,0%
Pemberian Hukuman Disiplin Sedang/Berat Bagi PNS.	-	0,0%
Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Yang Menjadi Anggota Partai Politik (usulan/permohonan).	-	0,0%
Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Yang Menjadi Anggota Partai Politik (temuan).	-	0,0%
Penerbitan Surat Keputusan Izin Perceraian Bagi PNS.	-	0,0%
Pemberian Cuti Diluar Tanggungan Negara (CLTN).	-	0,0%
Fasilitasi Penyelenggaraan Uji Kompetensi Jabatan Pelaksana.	44	9,2%
Pengangkatan PNS Dalam Jabatan Struktural.	2	0,4%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

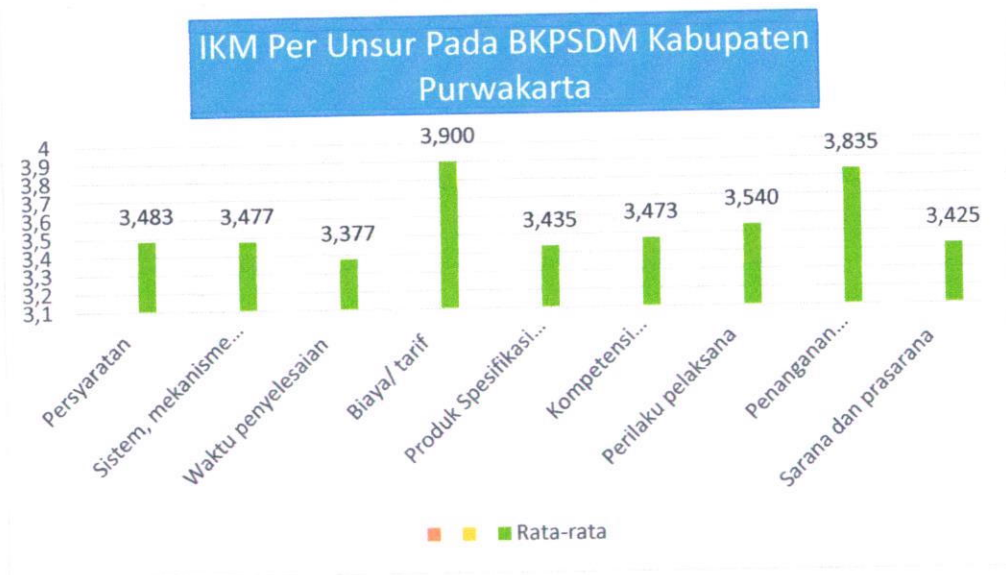
U1 sampai dengan U9 adalah merupakan unsur dari Kuisisioner Kolom U1 sampai dengan U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Puas
- 2 = b. Cukup Puas
- 3 = c. Puas
- 4 = d. Sangat Puas

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2
Pengolahan Data SKM

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3.48	3.38	3.9	3.43	3,47	3.54	3.83	3.42
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,73 (A atau Sangat Baik)								



Grafik sesuai data IKM per unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta secara keseluruhan sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bukan hanya untuk penerapan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*). Secara umum, berdasarkan hasil kuesioner, pelayanan yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Purwakarta sudah baik dan diharapkan semakin baik lagi ke depannya.

Tabel 4.1
Hasil SKM Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,483
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,477
U3	Waktu penyelesaian	3,377
U4	Biaya/ tarif	3,900
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,435
U6	Kompetensi pelaksana	3,473
U7	Perilaku pelaksana	3,540
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,835
U9	Sarana dan prasarana	3,425

Dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia nilai terendah berada di unsur waktu penyelesaian dengan nilai 3,377, unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 3,425 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,435.

Semua Bidang memiliki nilai IKM yang dinyatakan dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 masuk dalam kategori Mutu pelayanan "A" dan masuk dalam Kinerja Unit Pelayanan yang "SANGAT BAIK". Akan tetapi terdapat beberapa saran dan kritik yang disampaikan.



4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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 di antaranya melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan peningkatan pelayanan kepegawaian.

Memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat, maka masukan/saran/kritik sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/saran/kritik dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Secara umum, berdasarkan hasil kuesioner, pelayanan yang dilakukan oleh BKPSDM sudah baik dan diharapkan semakin baik lagi ke depannya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dengan skala prioritas karena berada di 3 posisi terendah dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Tindak Lanjut Hasil SKM

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	waktu penyelesaian	3,377	1. Melakukan analisis penyebab lambatnya waktu penyelesaian. Hal ini dapat dilakukan dengan mewawancarai pemberi layanan dan pengguna layanan, serta mengkaji proses bisnis yang ada. 2. Menyederhanakan proses bisnis yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan menghilangkan langkah-langkah yang tidak perlu, menggabungkan langkah-langkah yang serupa, dan menggunakan teknologi informasi untuk	2024	Kepala BKPSDM



			mengotomatisasi proses. 3. Menetapkan standar waktu penyelesaian untuk setiap layanan. Hal ini akan memberikan kejelasan kepada pengguna layanan mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan. 4. Memberikan sanksi kepada petugas yang tidak menyelesaikan layanan tepat waktu. Hal ini dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, atau pemotongan gaji.		
2	Sarana dan prasarana	3,425	1. Melakukan inventarisasi sarana dan prasarana yang ada. Hal ini untuk mengetahui kondisi dan jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki. 2. Membuat daftar kebutuhan sarana dan prasarana. Daftar ini harus berdasarkan analisis kebutuhan dan mempertimbangkan kondisi anggaran. 3. Menata ruang pelayanan dengan rapi dan nyaman. Hal ini akan membuat pengguna layanan merasa lebih nyaman dan betah saat berada di BKPSDM.	2024	Kepala BKPSDM
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,435	1. Melakukan analisis kebutuhan pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mewawancarai pengguna layanan, melakukan survei, atau dengan cara lain yang dianggap tepat. 2. Mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan berkolaborasi dengan SKPD lain atau dengan pihak swasta. 3. Memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan audit internal atau dengan cara lain yang dianggap tepat. 4. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pengguna layanan mengenai produk dan layanan yang tersedia. Hal ini dapat dilakukan melalui brosur, website, atau media informasi lainnya.	2024	Kepala BKPSDM



BAB V

KESIMPULAN

Sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan publik, dalam hal ini adalah Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Purwakarta. Survei ini dilakukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan indikator pengukuran kualitas pelayanan publik, dalam hal ini adalah Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Purwakarta. Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 3.2, bisa dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Purwakarta diperoleh hasil sebagai berikut ini:

Berdasarkan tabel tersebut, bisa dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan BKPSDM Kabupaten Purwakarta dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini:

- 1) Persyaratan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,483 dengan nilai konversi 87.08 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,477 dengan nilai konversi 86.92 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
- 3) Waktu penyelesaian, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,377 dengan nilai konversi 84.41 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
- 4) Biaya/ tarif, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.90 dengan nilai konversi 97.49 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,435 dengan nilai konversi 85.88 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.



- 6) Kompetensi pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,473 dengan nilai konversi 86.82 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
- 7) Perilaku pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,54 dengan nilai konversi 88.49 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **sangat Baik**.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,835 dengan nilai konversi 95.86 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **sangat Baik**.
- 9) Sarana dan prasarana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,425 dengan nilai konversi 85.61 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BKPSDM Kabupaten Purwakarta memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88.73** atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**.

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan BKPSDM Kabupaten Purwakarta secara keseluruhan sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bukan hanya untuk penerapan Keputusan Menpan RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*). Secara umum, berdasarkan hasil kuesioner, pelayanan yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Purwakarta sudah baik dan diharapkan semakin baik lagi ke depannya.