



StatsMe
Consult, Training & Research



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kota Madiun



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
3.3 Analisis GAP	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	19
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	19
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	20
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	22
BAB V KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN	24
1. Kuesioner.....	24
2. Hasil Olah Data SKM	26
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	27
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya	30

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Jangka Waktu Pelaksanaan.....	6
Tabel 2. 2 Jumlah Responden (Sampel)	7
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden	9
Tabel 3. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 3. 3 Analisis GAP	17
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	20



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Grafik Nilai IKM Per Unsur	11
Gambar 3. 2	Unsur Persyaratan	11
Gambar 3. 3	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	12
Gambar 3. 4	Unsur Waktu.....	13
Gambar 3. 5	Unsur Tarif atau Biaya	13
Gambar 3. 6	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
Gambar 3. 7	Unsur Kompetensi Pelaksana.....	14
Gambar 3. 8	Unsur Perilaku Pelaksana.....	15
Gambar 3. 9	Unsur Sarana dan Prasarana	16
Gambar 3. 10	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	16
Gambar 3. 11	Analisis Diagram Kartesius	18
Gambar 4. 1	Tren Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2019-2024	22



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 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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

Dasar pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Madiun adalah sebagai berikut.

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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 Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.



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 yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun.

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pengadaan Jasa Survei Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2024. Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun secara serentak di 70 Unit Pelayanan Publik termasuk Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut.

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

4. Tarif/biaya

Tarif/biaya 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 metode, pertama, metode offline yaitu pengisian kuesioner dengan cara wawancara tatap muka antara enumerator dengan pengguna layanan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan. Kedua, metode online yaitu metode pengisian kuesioner dengan menghubungi responden menggunakan ponsel atau lebih dikenal dengan telesurvei berdasarkan database populasi penerima layanan yang diberikan masing-masing instansi pada waktu jam pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan adalah selama 120 (seratus dua puluh hari) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Tabel Jangka Waktu Pelaksanaan

No	KEGIATAN	Bulan Ke															
		(Sejak Diterbitkan SPMK)															
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kaji awal profil pelayanan																
2	Persiapan kuesioner																
3	Penyusunan laporan awal																
4	Pelaksanaan Survei																
5	Pengolahan data																
6	Analisa data																
7	Penyusunan draft laporan																
8	Laporan antara																
9	Ekspose hasil laporan sementara beserta rekomendasi perbaikan																
10	Revisi perbaikan laporan																
11	Laporan akhir																

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun periode Januari hingga Maret Tahun 2024. Selanjutnya, dilaksanakan proses sampling menggunakan metode *Morgan and Krejcie*, didapatkan jumlah responden pada 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun sebagai berikut.

Tabel 2. 2 Jumlah Responden (Sampel)

No	Instansi	Jumlah Sampel
1	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	20
2	Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	7
3	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	23
4	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	30
5	Bagian Umum Sekretariat Daerah	69
6	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	30
7	Sekretariat DPRD	15
8	Inspektorat	10
9	Dinas Pendidikan	92
10	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	30
11	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	119
12	Puskesmas Manguharjo	158
13	Puskesmas Tawangrejo	160
14	Puskesmas Sukosari	158
15	Puskesmas Banjarejo	157
16	Puskesmas Ngegong	156
17	Puskesmas Demangan	160
18	Rumah Sakit Umum Daerah	119
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	120
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	158
21	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	59
22	Dinas Perdagangan	30
23	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	65
24	Dinas Komunikasi dan Informatika	65
25	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	40
26	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	44
27	Dinas Perhubungan	126
28	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	42
29	Dinas Lingkungan Hidup	30
30	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	30
31	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	37
32	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	40
33	Badan Keuangan dan Aset Daerah	30

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	Instansi	Jumlah Sampel
34	Badan Pendapatan Daerah	67
35	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	10
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	30
37	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	43
38	Kecamatan Manguharjo	32
39	Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo	36
40	Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo	59
41	Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo	30
42	Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo	30
43	Kelurahan Winongo Kecamatan Manguharjo	69
44	Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo	41
45	Kelurahan Pangongangan Kecamatan Manguharjo	30
46	Kelurahan Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo	51
47	Kelurahan Nambangan Kidul Kecamatan Manguharjo	44
48	Kecamatan Kartoharjo	38
49	Kelurahan Oro-Oro Ombo Kecamatan Kartoharjo	52
50	Kelurahan Sukosari Kecamatan Kartoharjo	39
51	Kelurahan Klegen Kecamatan Kartoharjo	65
52	Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo	63
53	Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo	54
54	Kelurahan Tawangrejo Kecamatan Kartoharjo	46
55	Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kartoharjo	37
56	Kelurahan Kartoharjo Kecamatan Kartoharjo	38
57	Kelurahan Kelun Kecamatan Kartoharjo	39
58	Kecamatan Taman	30
59	Kelurahan Mojorejo Kecamatan Taman	30
60	Kelurahan Pandean Kecamatan Taman	48
61	Kelurahan Banjarejo Kecamatan Taman	33
62	Kelurahan Kuncen Kecamatan Taman	30
63	Kelurahan Manisrejo Kecamatan Taman	55
64	Kelurahan Kejuron Kecamatan Taman	36
65	Kelurahan Josenan Kecamatan Taman	43
66	Kelurahan Demangan Kecamatan Taman	33
67	Kelurahan Taman Kecamatan Taman	33
68	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun	93
69	Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Kota Madiun	32
70	Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Kota Madiun	31
Total		3.999



BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data (survei), jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sebanyak 40 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	52,50%
		Perempuan	19	47,50%
2	Usia	< 21 tahun	0	0,00%
		21 – 30 tahun	8	20,00%
		31 – 40 tahun	15	37,50%
		41 – 50 tahun	9	22,50%
		> 50 tahun	8	20,00%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD/Sederajat	0	0,00%
		SMP/Sederajat	1	2,50%
		SMA/Sederajat	8	20,00%
		D1/D2/D3	9	22,50%
		D4/S1	19	47,50%
		S2	3	7,50%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	PNS (ASN dan PPPK)	35	87,50%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Karyawan Swasta	0	0,00%
		Wiraswasta	0	0,00%
		Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
		Petani/Nelayan	0	0,00%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0,00%
		Tidak Bekerja	0	0,00%
		Pensiunan	0	0,00%
		Lainnya	5	12,50%
5	Jenis Layanan yang Diterima	Konfirmasi	1	2,50%
		Koordinasi	6	15,00%
		Pengajuan karsu	1	2,50%

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Pengurusan absensi	2	5,00%
		Penyesuaian jabatan	3	7,50%
		Tunjangan anak	1	2,50%
		Layanan konsultasi	16	40,00%
		Pelayanan pensiun	3	7,50%
		Pelayanan perizinan	4	10,00%
		Pelayanan kepegawaian	1	2,50%
		Layanan surat menyurat	1	2,50%
		JKN-KIS APBD	1	2,50%
6	Alamat	Dalam Kota Madiun	34	85,00%
		Luar Kota Madiun	6	15,00%

Sumber: Data survei diolah, 2024

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

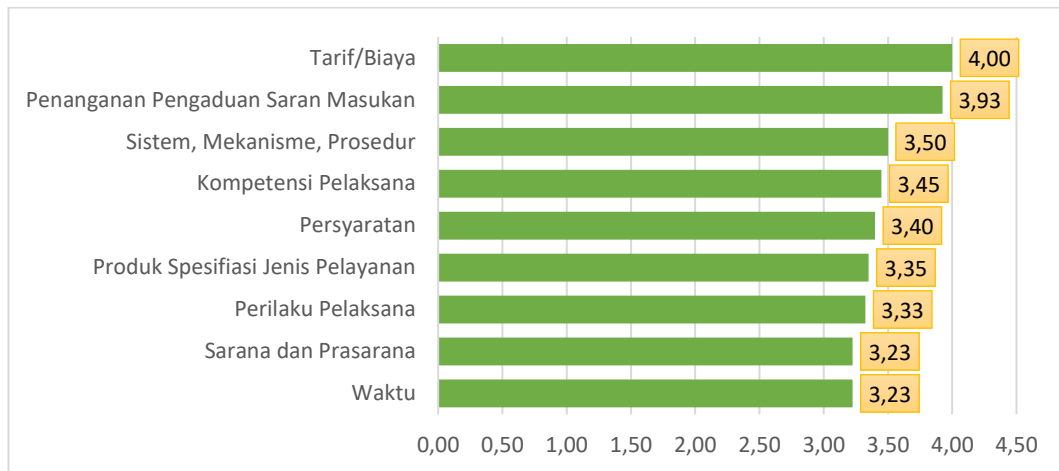
Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2024 sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,40	85,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,50	87,50	B	Baik
U3	Waktu	3,23	80,63	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	86,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,13	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,23	80,63	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	98,13	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,49	87,22	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2024

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



Gambar 3. 1 Grafik Nilai IKM Per Unsur

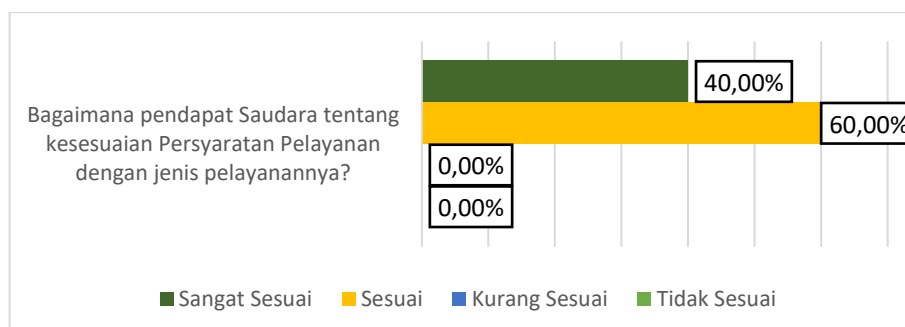
Sumber: Data survei diolah, 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sebesar 87,22 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh dua unsur yang memiliki predikat Sangat Baik dan tujuh unsur yang memiliki predikat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai 100,00. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur waktu (U3) dan sarana dan prasarana (U8) dengan nilai 80,63.

Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2024 adalah sebagai berikut.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.



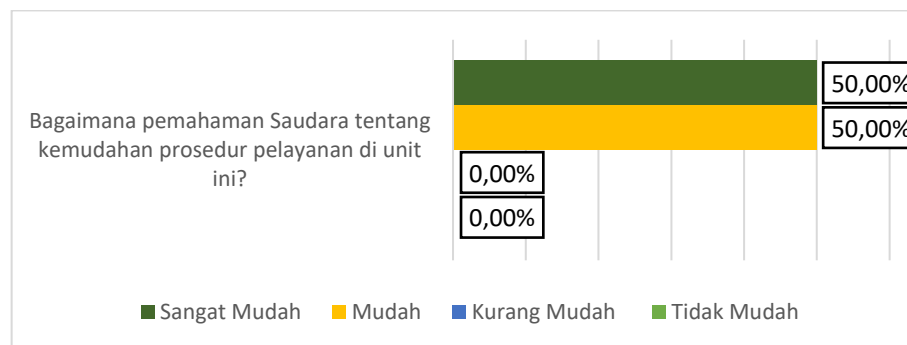
Gambar 3. 2 Unsur Persyaratan

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan Gambar 3.2 diketahui bahwa sebesar 60,00 persen responden menjawab sesuai bahkan 40,00 persennya menjawab sangat sesuai terhadap satu pertanyaan pada unsur persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sudah sesuai.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



Gambar 3. 3 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

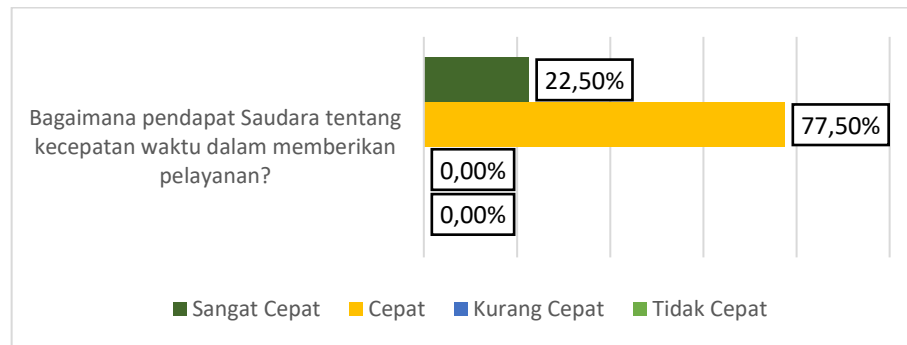
Sumber: Data survei diolah, 2024

Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dirasa mudah untuk dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase responden yang memberikan jawaban mudah dan sangat mudah pada satu pertanyaan pada unsur ini.

3) Waktu

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

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



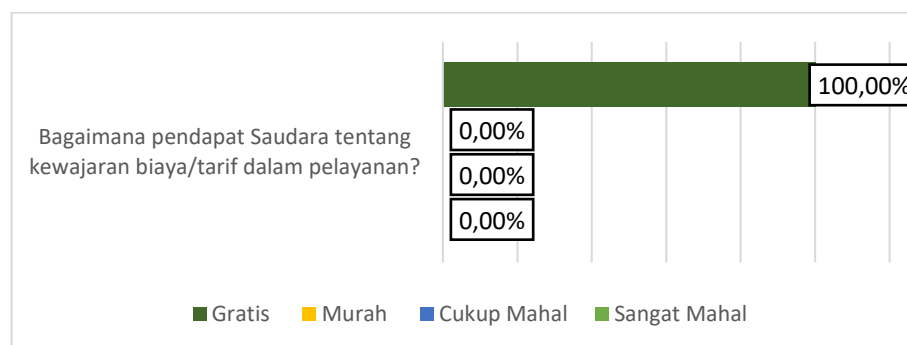
Gambar 3. 4 Unsur Waktu

Sumber: Data survei diolah, 2024

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 77,50 persen memberikan jawaban cepat dan 22,50 persen responden sisanya memberikan jawaban sangat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sudah cepat.

4) Tarif atau Biaya

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang masuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan.



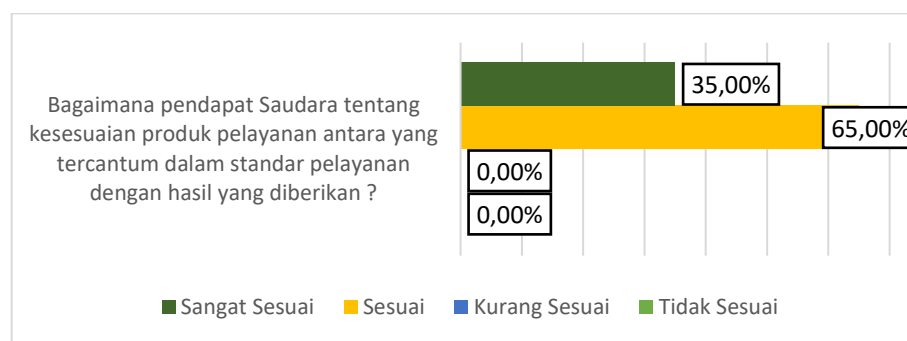
Gambar 3. 5 Unsur Tarif atau Biaya

Sumber: Data survei diolah, 2024

Pada unsur tarif atau biaya, 100 persen responden memberikan jawaban gratis, karena untuk mendapatkan pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun tidak dipungut biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan.



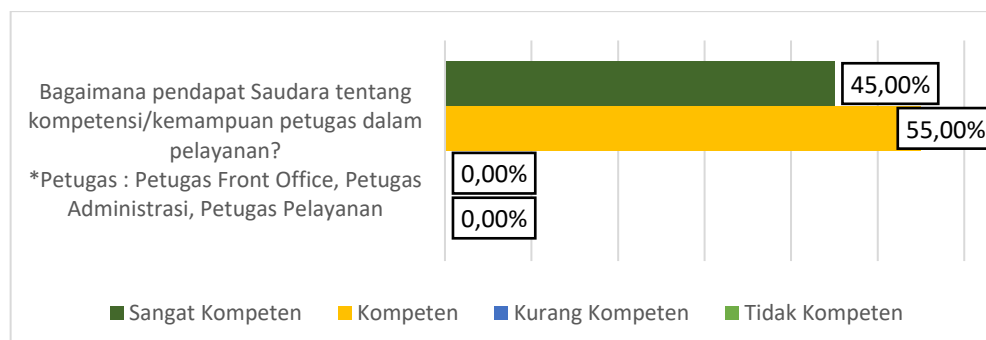
Gambar 3. 6 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan Gambar 3.6 diketahui bahwa 65,00 persen responden memberikan jawaban sesuai bahkan 35,00 persen lainnya memberikan jawaban sangat sesuai. Hal ini menandakan bahwa produk layanan yang dihasilkan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sudah sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman.



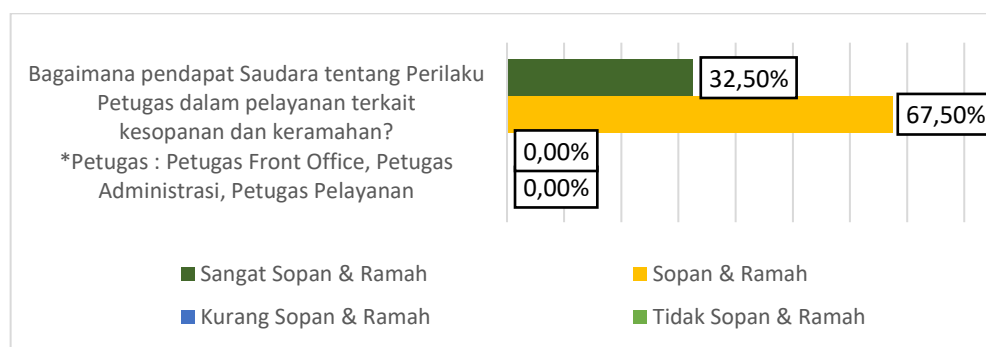
Gambar 3. 7 Unsur Kompetensi Pelaksana

Sumber: Data survei diolah, 2024

Kompetensi petugas pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dirasa sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase responden yang memberikan jawaban kompeten dan sangat kompeten pada satu pertanyaan pada unsur ini.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



Gambar 3. 8 Unsur Perilaku Pelaksana

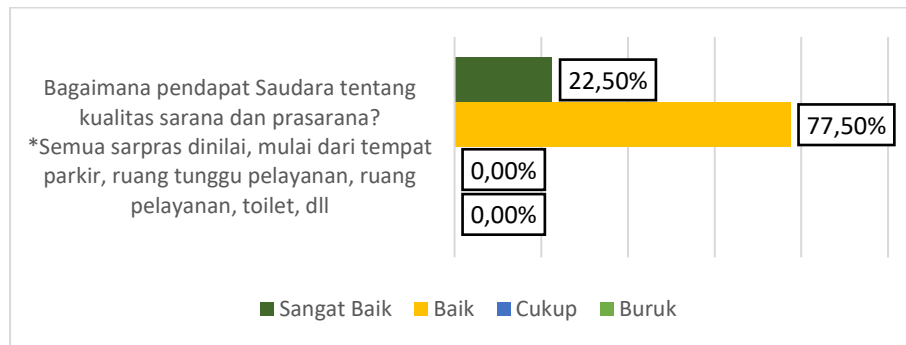
Sumber: Data survei diolah, 2024

Dapat dilihat pada Gambar 3.8 bahwa mayoritas responden menjawab sopan dan ramah dengan persentase sebesar 67,50 persen, sisanya sebesar 32,50 persen menjawab sangat sopan dan ramah. Hal ini menandakan bahwa petugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



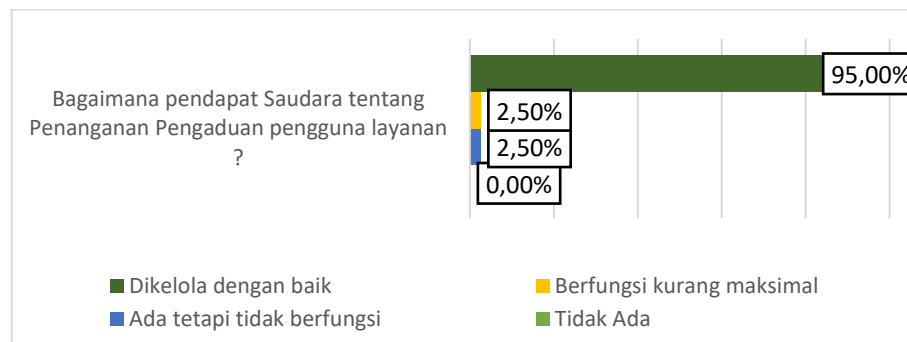
Gambar 3. 9 Unsur Sarana dan Prasarana

Sumber: Data survei diolah, 2024

Pada unsur sarana dan prasarana diketahui bahwa sebesar 22,50 persen responden memberikan jawaban sangat baik dan 77,50 persen lainnya memberikan jawaban baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sudah baik.

9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.



Gambar 3. 10 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sumber: Data survei diolah, 2024

Jika dilihat dari segi penanganan pengaduan, saran dan masukan diketahui bahwa sebesar 95,00 persen responden memberikan jawaban dikelola dengan



baik, 2,50 persennya memberikan jawaban berfungsi kurang maksimal, sisanya 2,50 persen memberikan jawaban ada tetapi tidak berfungsi.

3.3 Analisis GAP

Analisis GAP merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (GAP) antara penilaian/persepsi suatu variabel dengan harapan pengguna layanan terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian/persepsi dan harapan dari pengguna pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2024.

Tabel 3. 3 Analisis GAP

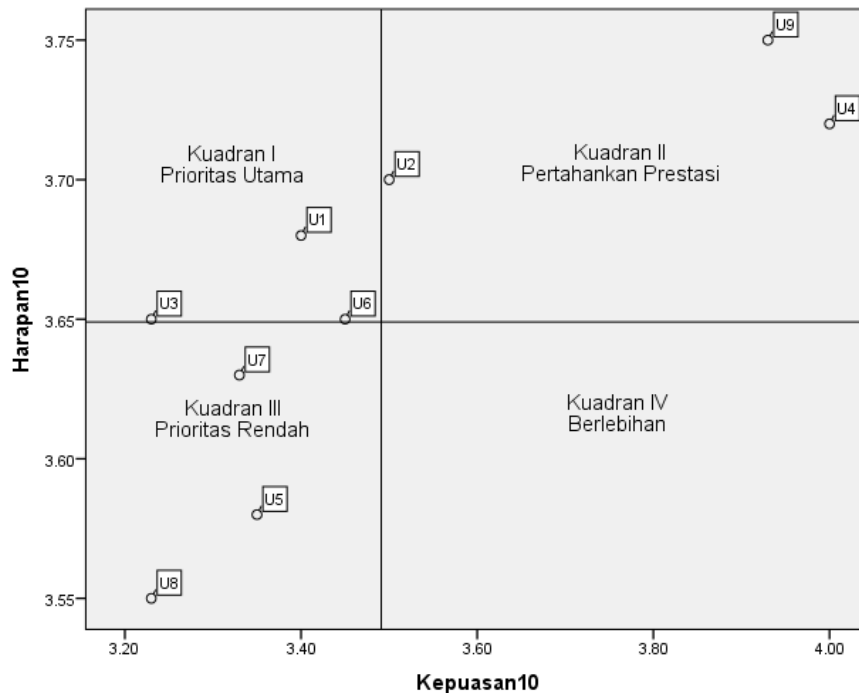
NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,40	3,68	-0,28
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,50	3,70	-0,20
U3	Waktu	3,23	3,65	-0,42
U4	Tarif/biaya	4,00	3,72	0,28
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	3,58	-0,23
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	3,65	-0,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	3,63	-0,30
U8	Sarana dan Prasarana	3,23	3,55	-0,32
U9	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,93	3,75	0,18
NRR		3,49	3,65	-0,16
Nilai Indeks		87,22	91,37	-4,15

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis GAP pada Tabel 3.3 diketahui bahwa GAP antara penilaian/persepsi terhadap harapan bernilai negatif sebesar -4,15 artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun secara umum belum memenuhi harapan pengguna layanan.

Selanjutnya, untuk menentukan prioritas perbaikan layanan dapat digunakan diagram kartesius sebagai berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



Gambar 3. 11 Analisis Diagram Kartesius

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar 3.11 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3) serta kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2); tarif/biaya (U4) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Dan tidak ada unsur yang masuk pada kuadran IV.



BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan analisis *GAP* diketahui bahwa,

1. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3) serta kompetensi pelaksana (U6).
2. Sedangkan, unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi adalah unsur yang terletak pada Kuadran II Diagram Kartesius yaitu unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2); tarif/biaya (U4) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. "Peningkatan kualitas konsultasi melalui wa center dsb".
2. "Tingkatkan pelayanan yang lebih baik".
3. "Jika memungkinkan lebih cepat lagi, sehingga melebihi dari ekspektasi".
4. "Memberikan informasi ke OPD untuk mengajukan usulan KP melalui simpeg apabila simpeg sudah siap digunakan".
5. "Terkait dengan aplikasi kepegawaian mohon untuk dikelola lebih baik lagi".
6. "Lebih sering mengadakan bimtek".
7. "Untuk ruang tunggu yang lebih memadai".
8. "Agar pelayanan online dalam aplikasi lebih mudah diakses".
9. "Membuat sistem yang lebih mudah untuk diakses".
10. "Optimalisasi setiap layanan".



Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Ruang tunggu kurang luas.
2. Aplikasi belum siap tetapi disuruh mengajukan usulan kenaikan pangkat melalui simpeg.
3. Mohon bisa ada sosialisasi jenjang karir yang jelas bagi fungsional karena selama ini fungsional belum terlayani.
4. Sistem layanan online yang terkadang mengalami kendala.
5. Untuk beberapa layanan masih kurang responsif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius.

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
1	Persyaratan	1. Fisik : Membuat <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.	Akan ditindaklanjuti	Proses
		2. Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik BKPSDM.	Non Fisik: Sudah ada Video2 di TV di ruang layanan dan sudah di Upload di Kanal Youtube BKPSDM https://www.youtube.com/watch?v=4Hvv82htULc	Selesai
		3. Mengadakan sosialisasi atau pendampingan atau bimtek ke OPD terkait layanan BKPSDM baik layanan yang bersifat offline maupun online.	Akan ditindaklanjuti	Proses
2	Waktu	1. Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan	BKPSDM sudah melakukan pelatihan dan sosialisasi pelayanan prima kepada para ASN yang	Selesai

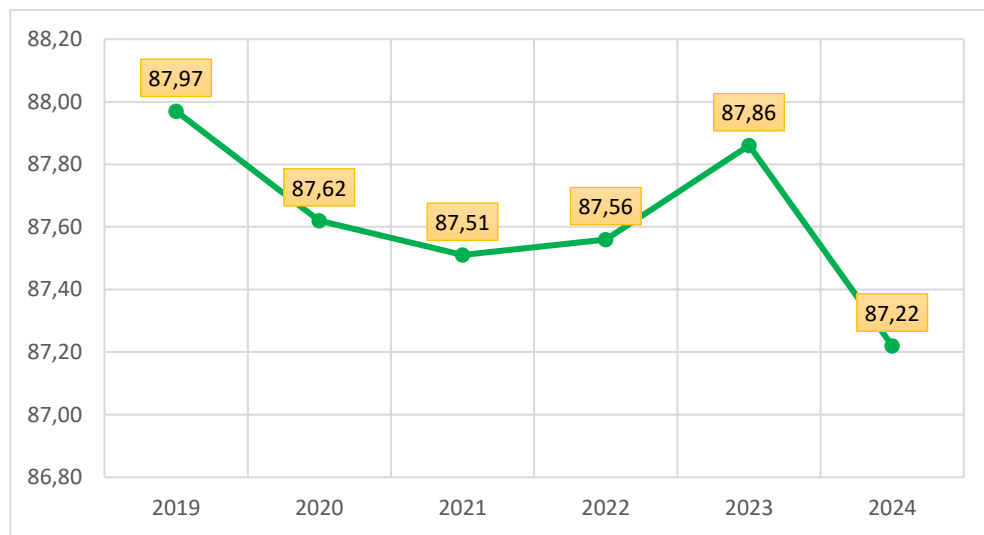
Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.	menangani pelayanan sejak tahun 2022, 2023 dan akan Rutin dilaksanakan setiap tahunnya	
		2. Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.	BKPSDM sudah rutin memberikan reward kepada karyawan terbaik setiap tahun seperti yang pernah dilakukan sejak tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023 dan akan dilanjutkan setiap tahunnya	Selesai
		3. Melakukan <i>maintenance</i> aplikasi maupun <i>website</i> milik BKPSDM secara berkala untuk memastikan seluruh komponen aplikasi maupun <i>website</i> masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya.	Akan ditindaklanjuti	Proses
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.	BKPSDM sudah mengikuti petugas layanan mengikuti workshop dan webinar terkait tentang pelayanan prima	Selesai
		2. Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.	BKPSDM sudah melaksanakan pelatihan cara berkomunikasi yang baik termasuk memberikan pelatihan Bahasa Isyarat untuk membekali petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat	Selesai
		3. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan	Akan ditindaklanjuti	Proses

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut.



Gambar 4. 1 Tren Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2019-2024

Sumber: Data Survei diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun.



BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun adalah sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM sebesar 87,22. Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun menunjukkan inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
2. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3) serta kompetensi pelaksana (U6).
3. Sedangkan, unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi adalah unsur yang terletak pada Kuadran II Diagram Kartesius yaitu unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2); tarif/biaya (U4) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Kota Madiun, 12 Agustus 2024

**Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
Kota Madiun**

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI PELAYANAN PUBLIK KOTA MADIUN TAHUN 2024



ENUMERATOR :
UNIT LAYANAN :
TANGGAL SURVEI :
JAM SURVEI :

PENYANDANG DISABILITAS :
JENIS DISABILITAS :

I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia			
Pendidikan Terakhir	[1] Tidak sekolah [2] SD / sederajat [3] SMP / sederajat	[4] SMA / sederajat [5] D1/D2/D3 [5] D4/S1	[7] S2 [8] S3
Pekerjaan	[1] PNS (ASN/PPPK) [2] TNI/POLRI [3] Karyawan Swasta [4] Wiraswasta	[5] Ibu Rumah Tangga [6] Pelajar/Mahasiswa [7] Petani/Nelayan [8] Pekerja Lepas/Freelance	[9] Tidak Bekerja [10] Pensiunan [11] Lainnya :
Instansi			
Jenis layanan yang diterima			
Tanggal menerima produk akhir layanan			
Jam menerima produk akhir/konsultasi layanan			
No. Telp/HP			
Alamat	Kelurahan : Kecamatan : Kabupaten/Kota :		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Petunjuk: Beri tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

No	Pertanyaan	Kepuasan	Alasan (diisi jika menjawab a atau b)	Harapan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



SURVEI PELAYANAN PUBLIK KOTA MADIUN TAHUN 2024



No	Pertanyaan	Kepuasan	Alasan (diisi jika menjawab a atau b)	Harapan
	*Petugas : Petugas Front Office, Petugas Administrasi, Petugas Pelayanan			
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *Petugas : Petugas Front Office, Petugas Administrasi, Petugas Pelayanan	a. Tidak Sopan & Ramah b. Kurang Sopan & Ramah c. Sopan & Ramah d. Sangat Sopan & Ramah		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *Semua sarpras dinilai, mulai dari tempat parkir, ruang tunggu pelayanan, ruang pelayanan, toilet, dll	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting

Kelebihan Layanan :
Kekurangan Layanan :
Kritik/Saran :
Inovasi :

*Dokumentasi

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuesioner ini adalah benar.

(Surveyor)

(Responden)

Terima kasih atas partisipasi yang telah dilakukan, semoga sehat selalu

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



2. Hasil Olah Data SKM

Row Labels	Count of Jenis Kelamin	Count of Jenis Kelamin2
Laki-laki	21	52,50%
Perempuan	19	47,50%
Grand Total	40	100,00%

Row Labels	Count of Usia2	Count of Usia2_2
>50 Tahun	8	20,00%
21 - 30 Tahun	8	20,00%
31 - 40 Tahun	15	37,50%
41 - 50 Tahun	9	22,50%
Grand Total	40	100,00%

Row Labels	Count of Pendidikan	Count of Pendidikan Terakhir2
D3	9	22,50%
S2	3	7,50%
SD/IA/sederajat	8	20,00%
D4/S1	19	47,50%
SD/PSederajat	1	2,50%
Grand Total	40	100,00%

NO	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,40	85,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,50	87,50	B	Baik
U3	Waktu	3,23	80,63	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	86,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,13	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,23	80,63	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,93	98,13	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,49	87,22	B	Baik

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

- a. Rekomendasi Perbaikan dari Laporan Hasil SKM Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

2. Kurangnya informasi dari petugas pelayanan jika hasil layanan sudah jadi, harus mengkonfirmasi dahulu ke petugas layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius.

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
1	Kompetensi Pelaksana	- Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.	- BKPSDM sudah rutin memberikan <i>reward</i> kepada karyawan terbaik setiap tahun seperti yang pernah dilakukan sejak tahun 2020, 2021 dan 2022 dan akan dilanjutkan setiap tahunnya.	Sudah dilaksanakan
		- Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. - Melatih pegawai yang memberikan layanan dengan keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan tentang layanan yang diberikan, dan cara	- BKPSDM sudah melakukan pelatihan dan sosialisasi pelayanan Prima kepada para ASN yang menangani pelayanan sejak tahun 2022, 2023 dan akan Rutin dilaksanakan setiap tahunnya. (Foto Kegiatan Terlampir)	Sudah dilaksanakan

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		mengatasi masalah yang mungkin timbul. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.		
2	Perilaku Pelaksana	- Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap pengguna layanan. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.	- Akan secara berkala memberikan pembinaan kepada staf/karyawan di pelayanan untuk memberikan layanan yang ramah, peduli dan berempati.	Sudah dilaksanakan

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



- b. Tindak lanjut Perbaikan dari Laporan Hasil SKM Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

2. Kurangnya informasi dari petugas pelayanan jika hasil layanan sudah jadi, harus mengkonfirmasi dahulu ke petugas layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius.

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
1	Kompetensi Pelaksana	- Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.	- BKPSDM sudah rutin memberikan <i>reward</i> kepada karyawan terbaik setiap tahun seperti yang pernah dilakukan sejak tahun 2020, 2021 dan 2022 dan akan dilanjutkan setiap tahunnya.	Sudah dilaksanakan
		- Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. - Melatih pegawai yang memberikan layanan dengan keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan tentang layanan yang diberikan, dan cara	- BKPSDM sudah melakukan pelatihan dan sosialisasi pelayanan Prima kepada para ASN yang menangani pelayanan sejak tahun 2022, 2023 dan akan Rutin dilaksanakan setiap tahunnya. (Foto Kegiatan Terlampir)	Sudah dilaksanakan

24

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		mengatasi masalah yang mungkin timbul. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.		
2	Perilaku Pelaksana	- Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap pengguna layanan. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.	- Akan secara berkala memberikan pembinaan kepada staf/karyawan di pelayanan untuk memberikan layanan yang ramah, peduli dan berempati.	Sudah dilaksanakan

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut.



c. Kesimpulan

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah menindaklanjuti rekomendasi perbaikan dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 sebanyak 100%.
2. Guna menjaga agar perbaikan tetap berlanjut, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat melakukan strategi sebagai berikut:
 - a. Memastikan kesesuaian persyaratan layanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
 - b. Melakukan pembinaan kepada petugas layanan terkait jam layanan, penyampaian prosedur layanan dan pelaksanaan 5S secara terus-menerus.
 - c. Mempublikasikan Nomor Pelayanan apabila terdapat layanan yang tidak dapat diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan.
 - d. Mempublikasikan Standar Pelayanan baik di ruang layanan maupun di website.

Kota Madiun, 12 Agustus 2024

**Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
Kota Madiun**



PEMERINTAH KOTA MADIUN
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Mastrip Nomor 25 Madiun Jawa Timur 63132,
Telepon (0351) 462230 Faks. (0351) 496964,

Pos-el bkpsdm@madiunkota.go.id, Laman <http://bkpsdm.madiunkota.go.id>

Madiun, 13 Agustus 2024

Nomor : 800/1252/401.201/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Klarifikasi & Tindak Lanjut
Rekomendasi Penilaian SKM

Yth. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Kota Madiun
di -
Madiun

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kota Madiun Nomor : 067/3777/401.021/2024 tanggal 7 Agustus 2024 perihal tersebut pada pokok surat, bersama ini disampaikan Klarifikasi dan Tindak Lanjut Rekomendasi Penilaian SKM 2024 dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Madiun sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan pemeriksaan dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia,



Drs. Haris Rahmanudin
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196608131992031009

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Bukti Dukung
1	Persyaratan	- Fisik : Membuat pamflet leaflet atau x-banner terkat persyaratan pelayanan - Non Fisik : Membuat Konten dalam bentuk Pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diuplod di seluruh media online milik BKPSDM - Mengadakan Sosialisasi atau Pendampingan atau Bimtek ke OPD terkait layanan BKPSDM baik layanan yang bersifat offline maupun online	- Akan ditindak Lanjuti - Non Fisik : Sudah ada Video2 yang kita tayangkan di TV di ruang layanan dan sudah di Uplod diKanal Youtube BKPSDM https://youtu.be/4Hvv82htULc - Akan ditindak lanjuti.	
2	Waktu	- Melaksanakan Kegiatan Pelatihan Service Excellent (Pelayanan Prima) untuk meningkatkan ketrampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja - Melaksanakan pemberian reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai - Melakukan maintenance aplikasi maupun website milik BKPSDM secara berkala untuk memastikan seluruh komponen aplikasi maupun website masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya	- BKPSDM sudah sudah melakukan pelatihan dan sosialisasi pelayanan Prima kepada para ASN yang menangani pelayanan sejak tahun 2022, 2023 dan akan Rutin dilaksanakan setiap tahunnya. - BKPSDM sudah rutin memberikan reward kepada karyawan terbaik setiap tahun seperti yang pernah dilakukan sejak tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023 dan akan dilanjutkan setiap tahunnya - Akan ditindak Lanjuti	
3	Kompetensi Pelaksana	- Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. - Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan - pelatihan terstruktur. - Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan	- BKPSDM sudah mengikutkan petugas layanan mengikuti wokrshop dan webinar terkait tentang pelayanan prima. - BKPSDM sudah malaksanakan pelatihan cara berkomunikasi yang baik termasuk memberikan pelatihan Bahasa Isyarat untuk membekali petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat. - Akan ditindak lanjuti	

Lampiran Bukti Dukung :

1. PERSYARATAN
- a. Akan ditindak lanjuti

b. Screenshot/Foto dari Video Alur dan Persyaratan Layanan



c. Akan ditindak lanjuti

2. WAKTU
- a. Pelatihan dan Sosialisasi Pelayanan Prima 2022



Workshop Pelayanan Prima Tahun 2023





b. Penghargaan Karyawan Terbaik



c. Akan ditindak Lanjuti

3. KOMPETENSI PELAKSANA
a. Workshop Pelayanan Prima Petugas Pelayanan



b. Melaksanakan Pelatihan Komunikasi Untuk Petugas Layanan





TAHUN 2024