

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Pemerintah Kabupaten Solok



**KABUPATEN SOLOK**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Peiaksana 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 .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner.....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	

# **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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok sebagai salah satu penyedia layanan kepegawaian di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok, 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 kepegawaian yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat/ mitra kerja 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/ mitra kerja terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM/ mitra kerja 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/ mitrakerja;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat/ mitrakerja 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 Kabupaten Solok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat/mitra kerja.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok 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. **Jasa/ Konsultasi**: jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu di bidang pengawasan kepada penerima layanan.
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/kemampuan Petugas** : Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Petugas Pelayanan** : Perilaku petugas pelayanan 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 terseienggaranya 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

Survei Kepuasan Masyarakat/ Mitra Kerja dilaksanakan kepada pegawai yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok yang menjadi objek pemeriksaan kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dari bulan April s/d Juli 2024.

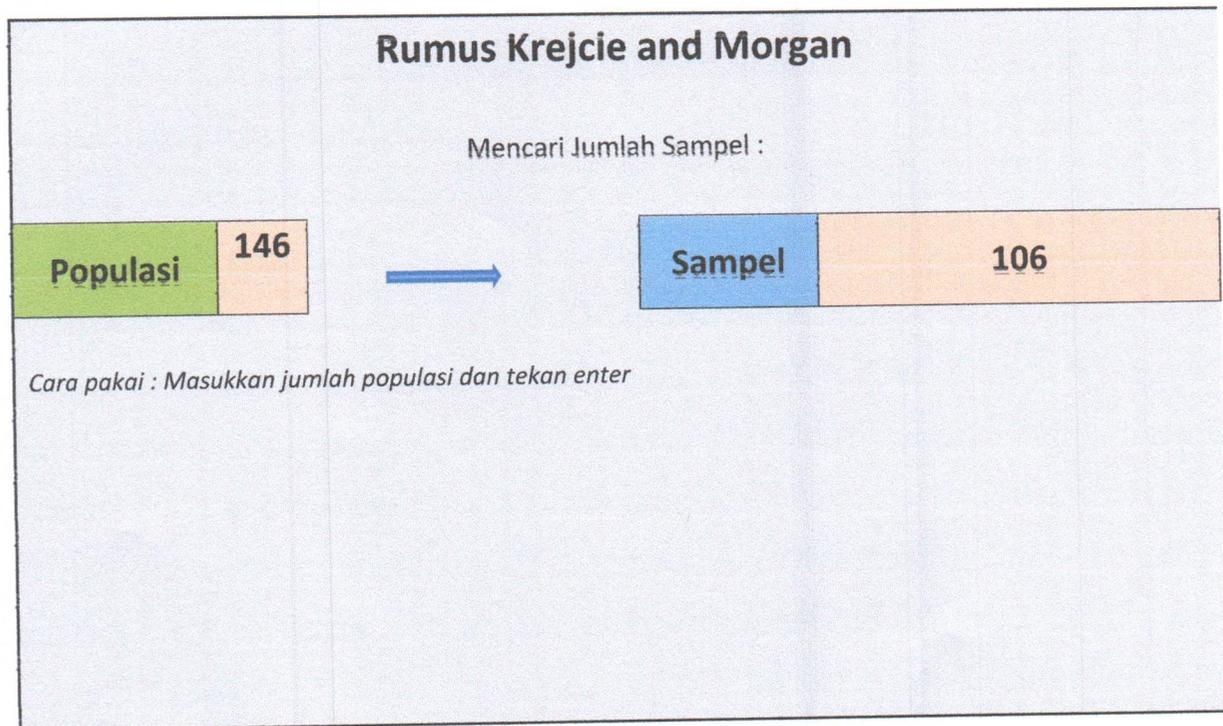
### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 60 (enam puluh ) hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	5
2.	Pengumpulan Data	April s/d Juni 2024	42
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	8

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, ditentukan berdasarkan pegawai yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok. Berdasarkan jumlah kuisisioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM/ mitra kerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok adalah sebanyak 106 (seratus enam ) orang.



### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 115 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	65	54%
		PEREMPUAN	50	46%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	0	0%
		DIII	29	23%
		SI	83	77%
		S2	3	0%
		Jumlah	115	100%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat / Mitra Kerja (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.81	3.48	3.42	3.64	3.62	3.88	3.82	3.86	3.77
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	92.50(Sangat Baik)								

**Dari data di atas dapat di gambarkan sebagai berikut :**

1.	Persyaratan Pelayanan	:	3.81
2.	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	:	3.48
3.	Waktu Penyelesaian	:	3.42
4.	Biaya Pelaksanaan	:	3.64
5.	Produk, Spesifikasi jenis pelayanan	:	3.62
6.	Sistem Pelayanan	:	3.88
7.	Apiikasi Peayanan	:	3.82
8.	Sarana dan Prasarana	:	3.86
9.	Penanganan, saran dan masukan	:	3.77

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3.42, Selanjutnya Persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3.48 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Jasa Konsultasi 3.88 .

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

- Terkait dengan unsure, mekanisme dan prosedur maka terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi terhadap standar prosedur pelayanan yang selama ini dilaksanakan dan jika memungkinkan perlu adanya evaluasi agar prosedur layanan biasa lebih dipermudah namun tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku .
- Terkait dengan unsure, Produk Spesifikasi jenis pelayanan , maka dibutuhkan telaahan lebih lanjut terhadap rendahnya persepsi pengguna layanan dalam unsure ini . Telaahan ini diperlukan karena jika melihat produk spesifikasi layanan fasilitas izin Cuti PNS yang dikeluarkan oleh BKPSDM, maka produk berupa surat izin Cuti PNS selama ini telah dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku baik dari sisi tata naskah ataupun dari sisi persyaratan pemberiannya sehingga dimungkinkan persepsi masih kurang baik tersebut disebabkan karena pertanyaan dalam kuisisioner terkait unsur ini masih belum biasa dipahami sepenuhnya oleh responden .namun tidak menutup kemungkinan pula bahwa memang persepsi yang masih kurang baik tersebut muncul karena produk spesifikasi jenis pelayanan masih belum sesuai harapan pengguna layanan.untuk mengatasi maka perlu dilakukan evaluasi terhadap produk spesifikasi dari pelayanan izin Cuti PNS dan dilakukan analisa kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsure pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. " sistim, mekanisme dan prosedur" pelayanan dengan nilai 3.48, masuk dalam kategori kurang baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima

pelayanan diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- c. "Waktu penyelesaian pelayanan" dengan nilai 3.42 masuk dalam kategori kurang baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan waktu penyelesaian masih belum maksimal.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

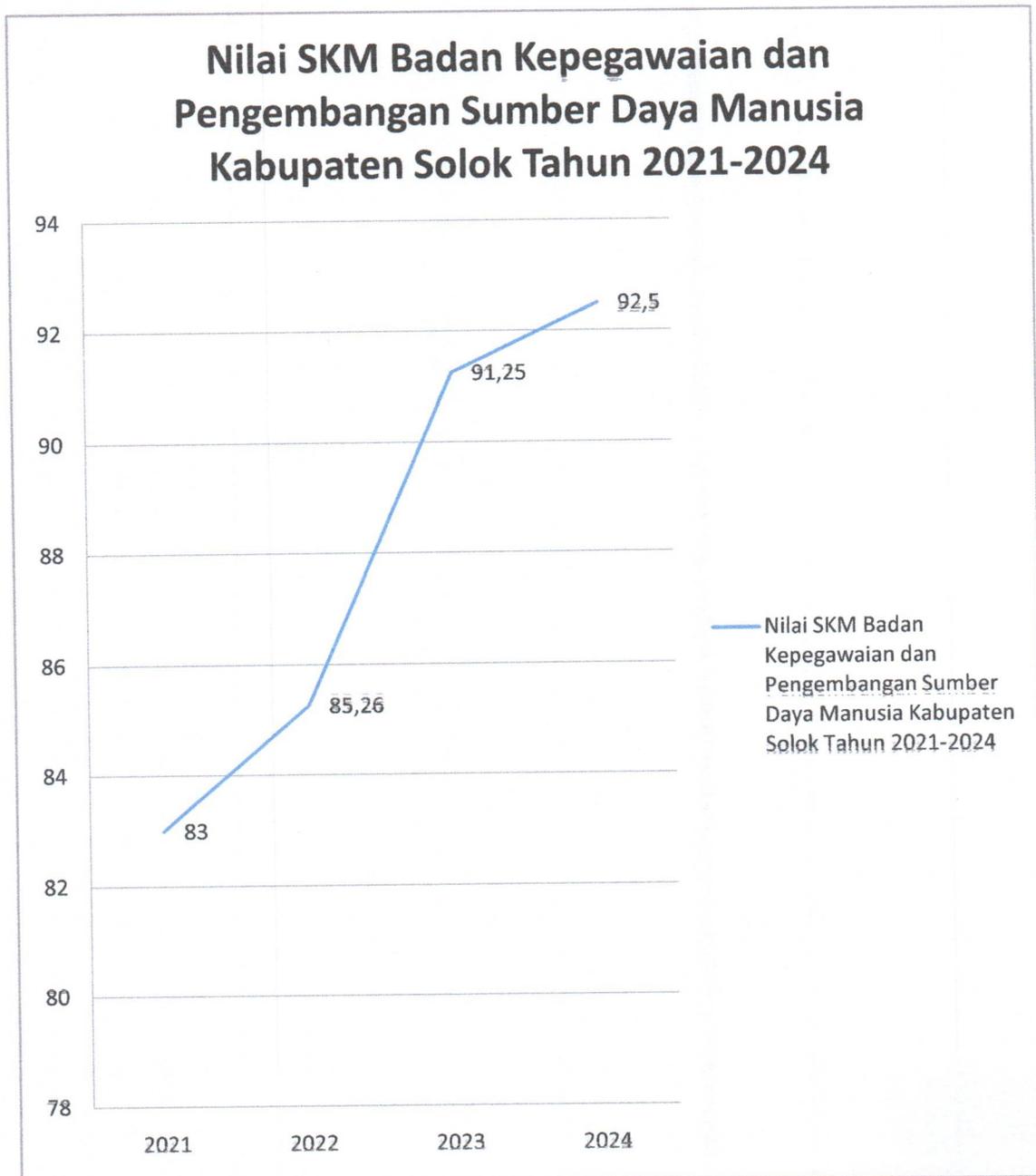
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang 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 dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh penerima layanan</li> <li>- Mengalokasikan anggaran untuk meningkatkan dsarana prasarana</li> </ul>			√	√	Sekretariat
2	Waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengadaan sarana dan prasarana. Dan melakukan rekrutmen CPNS/P3K</li> </ul>			√	√	Bidang
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikasi/revisi standar operasional prosedur untuk memudahkan</li> </ul>			√	√	Sekretariat dan Bidang Bidang

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat/mitrakerja dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat/mitrakerja 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.



## BAB V

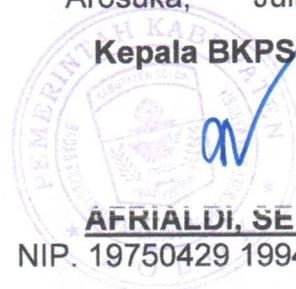
### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/ mitra kerja Semester I tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dilaksanakan kepada pegawai yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di lingkungan Pemerintah daerah Kabupaten Solok dengan menggunakan metode kuisisioner SKM.
- Penyebaran kuisisioner dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d 15 Juli 2024 dengan jumlah total responden sebanyak 106 (seratus enam) orang.
- Hasil Pengolahan data kuisisioner SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok Tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok adalah Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai indeks Kepuasan masyarakat/mitra kerja setelah dikonversi adalah sebesar 92.50.
- Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah Sistim Pelayanan dan Sarana Prasarana
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian.

Arosuka, Juli 2024

**Kepala BKPSDM,**



**AFRIALDI, SE, MM**

NIP. 19750429 199403 1 002

**SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK  
TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

92,50

**Nama Layanan :**

**RESPONDEN**

Jumlah	:	100		Orang					
Jenis Kelamin	:	L	=	53	Orang				
		P	=	62	Orang				
Pendidikan	:	SD	=	0	Orang				
		SMP	=	0	Orang				
		SMA	=	0	Orang				
		DIII	=	29	Orang				
		S.1	=	83	Orang				
		S.2	=	3	Orang				

Periode Survey = April s/d Juli 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## LAMPIRAN

### 1. Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,81	0,42	95,25	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,48	0,34	87,00	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	0,32	85,50	B
U4	Jasa Konsultasi	3,64	0,44	91,00	A
U5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,62	0,35	90,50	A
U6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,88	0,34	97,00	A
U7	Prilaku Petugas Pelayanan	3,82	0,36	95,50	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,86	0,34	96,50	A
U9	Perencanaan dan Pengaduan Pengguna Layanan.	3,77	0,39	94,25	A
<b>Nilai Rata Rata</b>		<b>3,70</b>	<b>0,37</b>	<b>92,50</b>	<b>A</b>

## 2. Kuisisioner

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SOLOK

---

## LAYANAN HYBRID

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan public pada unit pelayanan kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Anda yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas pelayanan kami. Pengisian survey ini membutuhkan waktu **± 10 Menit**. Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan riset semata.

### Bagian 1

#### Informasi Responden Survei

1. Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda?
  - a. Provinsi:
  - b. Kabupaten/Kota:
  - c. Unit Penyelenggara Pelayanan:
2. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Jikaya, jenis disabilitas apa yang anda miliki? (Jika tidak, lewati)
  - a. Disabilitas Fisik (Tuna Daksa)
  - b. Disabilitas Intelektual (Gangguan Kemampuan Belajar, Tuna Grahita, *Down Syndrome*)
  - c. Disabilitas Mental (Autisme, ADHD, Tuna Laras)
  - d. Disabilitas Sensori (Tuli, Tuna Netra)
4. Apa Jenis Kelamin Anda?
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
5. Sebutkan Usia Anda? \_\_\_\_\_ tahun
6. Apa pendidikan terakhir yang Anda selesaikan?
  - a. Tidak Sekolah
  - b. SD/Sederajat
  - c. SMP/Sederajat

7. Apa pekerjaan Anda?

- a. PNS (ASN/PPPK)
- b. TNI/Polri
- c. Swasta
- d. Wiraswasta
- e. Ibu RumahTangga
- f. Pelajar/Mahasiswa
- g. Petani/Nelayan
- h. Pekerja Lepas/Freelance
- i. Tidak Bekerja
- j. Pensiunan
- k. Lain-lain

8. Apa jenis pelayanan yang Anda akses di unit pelayanan tersebut? (Contoh: Pembuatan KTP, PembuatanKK, dll) \_\_\_\_\_

9. Tanggal berapa Anda menerima produk akhir dari pelayanan tersebut?  
\_\_\_\_\_

10. Jam berapa Anda menerima produk akhir/konsultasi layanan?

- a. 08.00 – 12.00 (Pagi)
- b. 13.00 – 17.00 (Siang)
- c. Lebih dari 17.00

## Bagian 2

### Kepuasan Terhadap Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan yang diberikan, kami mohon kesediaan Anda untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang Sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- 1) Tidak Mudah

- 1) Tidak Sesuai
  - 2) Kurang Sesuai
  - 3) Sesuai
  - 4) Sangat Sesuai
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
- 1) Tidak Sesuai
  - 2) Kurang Sesuai
  - 3) Sesuai
  - 4) Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
- 1) Tidak Sesuai
  - 2) Kurang Sesuai
  - 3) Sesuai
  - 4) Sangat Sesuai
- 6a. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarianin formasi, unduh/unggah) dari aplikasi system pelayanan yang diberikan?
- 1) TidakCepat
  - 2) KurangCepat
  - 3) Cepat
  - 4) SangatCepat
- 6b. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan?
- 1) TidakBaik
  - 2) KurangBaik
  - 3) Baik
  - 4) SangatBaik
- 7a. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan?
- 1) TidakMudah
  - 2) KurangMudah
  - 3) Mudah
  - 4) SangatMudah
- 7b. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan?
- 1) TidakBaik
  - 2) KurangBaik
  - 3) Baik
  - 4) SangatBaik

4) SangatBaik

8b. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

1) TidakBaik

2) KurangBaik

3) Baik

4) SangatBaik

9. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

1) TidakBaik

2) KurangBaik

3) Baik

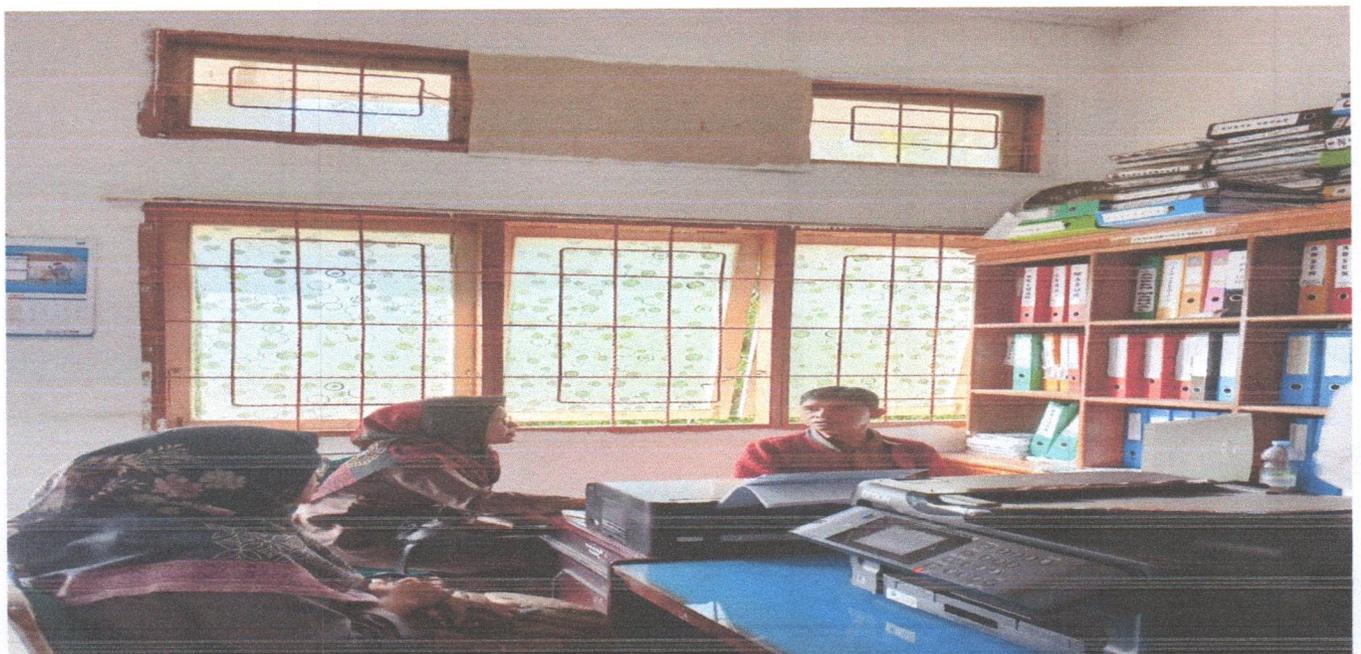
4) SangatBaik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### A. Pelayanan SIMPEG



#### B. Pelayanan E.Kinerja



C. Pelayanan Penerbitan SK Fungsional



4. Pelayanan Naik Pangkat PNS



PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

UNIT PELAYANAN BKPSDM Kabupaten Solok  
 ALAMAT : AROSUKA

NO. URUT RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	11
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
18	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
19	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
21	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
22	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
28	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
30	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
31	4	4	2	3	3	4	4	4	4	
32	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
33	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
34	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
35	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	1	3	3	3	4	4	4	
37	4	4	1	3	3	4	4	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
39	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
42	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
43	3	4	2	3	3	4	4	4	4	
44	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
45	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
46	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
47	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
48	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
49	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
50	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
52	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
53	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
54	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
55	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
56	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
59	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
61	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
62	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
67	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
68	4	3	4	4	3	4	4	4	4	

69	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
70	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
73	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
74	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
75	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
76	1	2	1	1	2	1	2	1	1	
77	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
79	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
80	3	3	1	3	3	3	4	3	3	
81	4	3	3	2	3	3	4	3	4	
82	4	3	1	3	4	4	4	3	4	
83	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
84	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
85	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
86	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
87	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
88	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
89	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
90	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
91	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
92	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
93	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
94	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
95	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
96	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
97	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
98	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
99	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
100	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
101	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
102	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
103	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
104	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
105	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
106	4	3	1	3	3	4	4	3	4	
Σnilai/ Unsur	381	348	342	364	362	388	382	386	377	
NRR /Unsur	3,81	3,48	3,42	3,64	3,62	3,88	3,82	3,86	3,77	33,30
NRR tertbg/ unsur	0,42	0,38	0,38	0,40	0,40	0,43	0,42	0,42	0,41	3,66
IKM unit pelayanan										92,50

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN : 92,50**

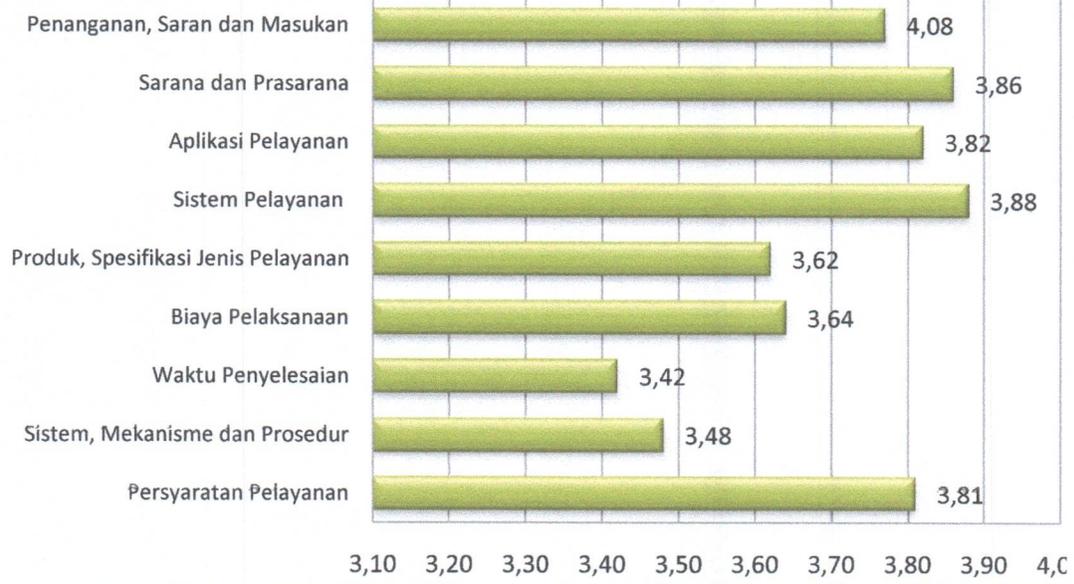
**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,81
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48
U3	Waktu Penyelesaian	3,42
U4	Biaya/Tarif	3,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62
U6	Prilaku Pelaksana	3,88
U7	Kompetensi Pelaksana	3,82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,86
U9	Sarana dan Prasarana	3,77

3,70

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,81	0,42	95,25	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48	0,34	87,00	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	0,32	85,50	B
U4	Biaya Pelaksanaan	3,64	0,44	91,00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	0,35	90,50	A
U6	Sistem Pelayanan	3,88	0,34	97,00	A
U7	Aplikasi Pelayanan	3,82	0,36	95,50	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,80	0,34	90,50	A
U9	Penanganan, Saran dan Masukan	3,77	0,39	94,25	A
<b>Nilai Rata Rata</b>		<b>3,70</b>	<b>0,37</b>	<b>92,50</b>	<b>A</b>



**SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK  
TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

92,50

**Nama Layanan :**

**RESPONDEN**

Jumlah	:	106		Orang			
JenisKelamin	:	L	=	65	Orang		
		P	=	50	Orang		
Pendidikan	:	SD	=	0	Orang		
		SMP	=	0	Orang		
		SMA	=	0	Orang		
		DIII	=	29	Orang		
		S.1	=	83	Orang		
		S.2	=	3	Orang		

Periode Survey = April s/d Juli 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT