



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selayaknya dipanjatkan kepada Tuhan Yang Mahakuasa karena berkat karunia-Nya Laporan “**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021**” pada Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Cimahi berhasil kami selesaikan pada waktunya.

Laporan ini berisi uraian mengenai latar belakang, maksud, tujuan, ruang lingkup kajian, landasan hukum, kajian acuan teoritis, kondisi umum wilayah kajian, pendekatan dan metodologi, data dan analisa serta kesimpulan dan rekomendasi.

Semoga laporan ini memberikan manfaat, informasi dan rekomendasi mengenai pelayanan publik khususnya di BKPSDMD Pemerintah Daerah Kota Cimahi, sehingga kedepannya bisa melakukan pelayanan yang lebih baik lagi. Atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan, kami sampaikan terima kasih.

Cimahi, 30 September 2021

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DAERAH KOTA CIMAH I**

**Drs. HERRY ZAINY Z, M.M**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630309 198903 1 008



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Maksud dan Tujuan.....	5
1.2.1. Maksud.....	5
1.2.2. Tujuan.....	5
1.3. Ruang Lingkup Kajian .....	5
1.4. Landasan Hukum.....	5
1.5. Sistematika Laporan akhir .....	6
<b>BAB II KERANGKA ACUAN TEORITIS.....</b>	<b>7</b>
2.1. Pengertian Survei .....	7
2.2. Layanan Publik .....	9
2.2.1 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik .....	11
2.2.2 Standar Pelayanan Publik .....	12
2.3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	13
<b>BAB III KONDISI UMUM WILAYAH KAJIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1. Kota Cimahi .....	16
3.2. BKPSDMD .....	16
3.2.1. Dasar Hukum BKPSDMD .....	16
3.3.2. Tugas BKPSDMD .....	17
3.3.3. Struktur Organisasi BKPSDMD .....	17
<b>BAB IV PENDEKATAN DAN METODOLOGI .....</b>	<b>18</b>
4.1. Metode Penelitian.....	18
4.2 Tahapan Pelaksanaan Survei .....	18
4.2.1. Perencanaan .....	18



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

4.2.2. Penyusunan Instrumen Survei .....	18
4.2.3. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel .....	18
4.2.4. Penentuan responden.....	18
4.2.5. Pelaksanaan Survei .....	19
4.2.6. Pengolahan Hasil Survei.....	19
4.2.7. Penyajian dan Pelaporan Hasil Survei .....	19
4.3. Penyusunan Kuisisioner.....	19
4.4. Tata Cara Pengisian Kuisisioner .....	22
4.5. Pengolahan Data .....	23
4.5.1. Metoda Pengolahan Data .....	23
4.5.2. Perangkat Pengolahan Data .....	25
<b>BAB V DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>26</b>
5.1. BKPSDMD .....	26
5.1.1. Karakteristik Responden .....	26
5.1.2. Gambaran Kepuasan Masyarakat tiap Unsur .....	27
5.1.3. Gambaran Kepuasan Masyarakat dari 9 Unsur .....	34
5.1.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	34
5.3. Pembahasan .....	35
5.3.1. BKPSDMD.....	35
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>38</b>
6.1. Kesimpulan.....	38
6.2. Rekomendasi.....	38
6.3. Lampiran .....	39
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>40</b>



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Tugas utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah melayani masyarakat. Sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan secara berkala (Pasal 38 ayat 1).

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi menyelenggarakannya pada unit pelayanan publik, meliputi : Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Cimahi dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui Survei ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi

Berdasarkan latar belakang tersebut maka disusunlah **KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021** pada Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Cimahi.



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## 1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

### 1.2.1 MAKSUD

Maksud dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### 1.2.2 TUJUAN

Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BKPSDMD Kota Cimahi Tahun 2021 sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat melalui data Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan Publik Tahun 2021 sebagai salah satu unit penyelenggara publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik.

## 1.3 RUANG LINGKUP KAJIAN

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2021 dengan lokus BKPSDMD Kota Cimahi.

## 1.4 LANDASAN HUKUM

Kajian yang dilakukan sangat penting diselaraskan dengan kebijakan dan produk hukum yang berlaku di tingkat nasional maupun daerah. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## 1.5 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR

Laporan akhir ini disajikan dalam sistematika sebagai berikut:

<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	Bab ini akan membahas pokok-pokok bahasan sebagai berikut; latar belakang, maksud dan tujuan, sasaran, landasan hukum dan sistematika
<b>BAB 2 KERANGKA ACUAN TEORITIS</b>	Bab ini berisi tinjauan terhadap literatur yang terait dengan kajian
<b>BAB 3 KONDISI UMUM WILAYAH KAJIAN</b>	Menjelaskan tentang karakteristik dari wilayah kajian guna yang menggambarkan profil wilayah kajian secara umum.
<b>BAB 4 PENDEKATAN DAN METODOLOGI</b>	Bab ini menjelaskan secara rinci pendekatan dan hal-hal yang akan dilakukan untuk mencapai maksud dan tujuan serta sasaran kegiatan yang telah ditetapkan.
<b>BAB 5 DATA DAN ANALISIS</b>	Bab ini menjelaskan hasil kuesioner SKM, penyajian dan penyusunan analisis data
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	Bab ini menjelaskan kesimpulan dari kegiatan serta rekomendasi mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Cimahi
<b>BAB 7 PENUTUP</b>	Bab ini merupakan penutup dari laporan



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## BAB II

### KERANGKA ACUAN TEORITIS

#### 2.1 PENGERTIAN SURVEI

Menurut Masri Singarimbun dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Survei, pengertian survei pada umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian, penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 2006).

Sedangkan menurut Mohammad Musa dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian, survei memiliki arti pengamatan/penyelidikan yang kritis untuk mendapatkan keterangan yang jelas dan baik terhadap suatu persoalan di dalam suatu daerah tertentu. Tujuan dari survei adalah untuk mendapatkan gambaran yang mewakili suatu daerah dengan benar. Suatu survei tidak akan meneliti semua individu dalam sebuah populasi, namun hasil yang diharapkan harus dapat menggambarkan sifat dari populasi yang bersangkutan. Karena itu, metode pengambilan contoh (*sampling method*) di dalam suatu survei memegang peranan yang sangat penting. Metode pengambilan contoh (*sampling method*) yang tidak benar akan merusak hasil survei (Musa, 1998).

Survei merupakan suatu metode untuk menentukan hubungan-hubungan antar variabel serta membuat generalisasi untuk suatu populasi yang dipelajari. Survei mampu mengerjakan hal tersebut karena prosedur pengumpulan data yang dipergunakan telah dibuat seragam dan telah distandardisasikan. Individu-individu yang dipilih dalam contoh (*sample*) dihadapkan pada sejumlah pertanyaan yang telah ditetapkan. Jawaban dari pertanyaan diklasifikasikan secara sistematis, sehingga dapat dibuat perbandingan-perbandingan kuantitatif (Musa, 1998).

Metode tersebut menghadapkan individu-individu yang diteliti pada pertanyaan-pertanyaan yang dinormalisasikan dan jawaban-jawaban yang diperoleh diklasifikasikan ke dalam beberapa tipe yang sederhana, tanpa memandang perbedaan kualitas dari



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

jawaban-jawaban tersebut. Berikut merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas jawaban seseorang yang tidak dapat dicakup oleh prosedur dalam survei yang dijalankan (Musa, 1998):

1. Tafsiran penjawab terhadap pertanyaan yang diajukan. Untuk pertanyaan yang sama, orang-orang yang dimintai keterangan mungkin memiliki tafsiran yang berbeda-beda.
2. Kesudian penjawab untuk membantu penelitian yang dilaksanakan. Penjawab akan berusaha memberikan keterangan-keterangan yang sebaik mungkin, dalam arti keterangan tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, apabila si penjawab secara jujur mau membantu penelitian.
3. Keadaan penjawab tatkala survei diadakan. Pada waktu diadakan survei, penjawab dapat berada dalam keadaan senang, gembira, sedih, jengkel, marah, dan lain-lain. Tiap-tiap keadaan tersebut akan memberikan pengaruh yang berbeda terhadap suatu pertanyaan yang diajukan.
4. Perhatian penjawab terhadap persoalan yang dikemukakan. Seseorang yang menggemari seni, misalnya, akan menaruh perhatian besar apabila pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan seni. Besar kecilnya perhatian penjawab terhadap persoalan yang dikemukakan mungkin dipengaruhi oleh perasaannya, apakah ia memiliki kepentingan terhadap soal tersebut atau tidak.
5. Ingatan dan taksiran penjawab, karena banyak pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan ingatan dan taksiran, contohnya pertanyaan kepada petani mengenai pendapatan yang diperoleh selama jangka waktu 1 tahun.

Sebagaimana telah diuraikan di atas, survei adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mencapai generalisasi dengan jalan membuat perbandingan kuantitatif dari data yang dikumpulkan. Metode ini tidak dapat digunakan untuk menjawab persoalan-persoalan dimana perbandingan kuantitatif itu tidak terdapat karena tekanan diberikan kepada perbandingan kuantitatif (Musa, 1998).

## 2.2 LAYANAN PUBLIK

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sejalan dengan hal tersebut Cristopher dalam Tjandra (2005:10), menyatakan bahwa pelayanan





## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Rohman (2008:3) mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan. Moenir dalam Sinambela (2006:42-43), menyatakan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan. 2005:4). Selanjutnya dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang di atur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. (Rohman. 2008; 3).



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Pelayanan publik (*publik services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara Osborne dan Gaebler (1993: 231) menyatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah persoalan rowing, yang lebih cocok dilaksanakan oleh swasta dan tugas pemerintah adalah steering. Untuk itu, solusi yang tepat menurut kedua pakar tersebut adalah pelayanan publik perlu diserahkan kepada pihak-pihak di luar pemerintah. Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dengan model privatisasi di Indonesia ternyata belum menghasilkan sesuatu yang menggembirakan. Sebagai contoh, kepemilikan pemerintah atas sebuah perusahaan yang menguasai barang publik (*publik goods*) sekilas adalah sangat ideal, karena tugas pemerintah adalah menjamin keseimbangan antara kepentingan publik dan swasta. Barang publik dipercaya tidak akan dikelola sepenuhnya oleh perusahaan swasta. Pada perjalanannya, in efektifitas kepemilikan pemerintahan atas perusahaan penghasil barang dan jasa publik malah makin menguat.

Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara. Warga ditempatkan hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan publik sebagaimana adanya. Mereka tidak memiliki hak untuk berbicara, kesulitan mengajukan komplain, apalagi ikut memutuskan mengenai apa pelayanan yang akan diselenggarakan, bagaimana kualitasnya, dan bagaimana pelayanan tersebut seharusnya dilakukan. Namun dengan pendekatan paradigma baru tentang pelayanan publik, warga masyarakat bisa diberdayakan potensinya bukan hanya sebagai pengguna pasif tetapi juga bisa ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seharusnya diselenggarakan.



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Dengan demikian, konsultan berasumsi bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atas pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2.2.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2002:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

### a. Pelayanan lisan;

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

### b. Pelayanan berbentuk tulisan;

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

1. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
2. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan yang berbentuk perbuatan. Pelayanan yang berbentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Oleh sebab itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut.

### 2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

#### a. Dasar Hukum;

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

#### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan publik.

c. Jangka Waktu Penyelesaian;

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.

d. Biaya/Tarif;

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

e. Produk Pelayanan;

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa publik good, publik service dan *administration service*.

### 2.3 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam kajian ini masyarakat diwakili oleh responden, yaitu penerima pelayanan publik yang pada saat survei dilakukan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur SKM dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 meliputi :

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 data dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan;

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

4. Biaya/tariff;

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;

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



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

digunakan untuk benda yang bergerak (computer, 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.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## BAB III

### KONDISI UMUM WILAYAH KAJIAN

#### 3.1 KOTA CIMAH I

Kota Cimahi terletak diantara  $107^{\circ}30'30''$  -  $107^{\circ}34'30''$  Bujur Timur dan  $6^{\circ}50'00''$  -  $6^{\circ}56'00''$  Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Cimahi yang sebesar  $40,2 \text{ km}^2$  menurut UU No. 9 Tahun 2001 dengan batas-batas administrative sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Parompong, Kecamatan Cisarua dan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat
- Sebelah Timur : Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo dan Kecamatan Andir Kota Bandung
- Sebelah Selatan : Kecamatan Marga Asih, Kecamatan batujajar, Kabupaten Bandung dan Bandung Kulon Kota Bandung
- Sebelah Barat : Kecamatan Padalarang, Kecamatan Batujajar dan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung barat.

Kota Cimahi termasuk ke dalam propinsi Jawa barat dan meliputi 3 Kecamatan yang terdiri dari 15 kelurahan, yaitu : Kecamatan Cimahi Utara terdiri dari 4 kelurahan, Kecamatan Cimahi Tengah terdiri dari 6 Kelurahan dan Kecamatan Cimahi Selatan terdiri dari 5 kelurahan.

#### 3.2 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH (BKPSDMD)

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah adalah unsur penunjang Urusan Pemerintahan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan yang menjadi kewenangan daerah kota.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.





## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

### 3.2.1 Dasar Hukum BKPSDMD

Dasar hukum Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) meliputi :

- a. Perda Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 207)
- b. Perwal Kota Cimahi Nomor 33 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah Kota Cimahi.
- c. Perwal Kota Cimahi Nomor 39 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi dan uraian tugas pada Badan Daerah Kota Cimahi.

### 3.2.2 Tugas BKPSDMD

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan di kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan yang menjadi kewenangan Daerah Kota.

### 3.2.3 Struktur Organisasi BKPSDMD

Susunan organisasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah, terdiri atas :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat, membawahi:
  1. Subbagian Umum dan kepegawaian; dan
  2. Subbagian Program dan Keuangan.
- c. Bidang Data, Kepangkatan dan Kesejahteraan, membawahi:
  1. Subbidang Data dan Informasi Kepegawaian;
  2. Subbidang Kepangkatan dan Jabatan; dan
  3. Subbidang Kesejahteraan dan Pensiun.
- d. Bidang Pengadaan, Pembinaan dan Pendidikan Pelatihan, membawahi:
  1. Subbidang Pengadaan dan Mutasi;
  2. Subbidang Pembinaan dan Disiplin; dan
  3. Subbidang Pendidikan Pelatihan dan Pengembangan Karir.
- e. Kelompok Jabatan Fungsional.



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## BAB IV

### PENDEKATAN DAN METODOLOGI

#### 4.1 METODE PENELITIAN

Untuk melakukan survei secara periodik diperlukan pendekatan dengan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometri yang umum digunakan dalam kuesioner dan banyak digunakan dalam penelitian survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert ini responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang telah disediakan.

#### 4.2 Tahapan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan melalui tahapan:

##### 4.2.1 Perencanaan

Perencanaan pelaksanaan survey meliputi; mengadakan rapat pendahuluan untuk menentukan populasi dan jumlah responden yang akan dilakukan pengambilan data, menyiapkan penyusunan lembar kuesioner yang akan diisi oleh responden, rencana waktu.

##### 4.2.2 Penyusunan Instrumen Survei

Penyusunan instrument survei disesuaikan dengan tujuan yang diinginkan, yakni menilai 9 unsur dari pelayanan di BKPSDMD. Tiap unsur terdiri dari 1 pertanyaan dengan masing-masing jawaban terdiri dari 4 kategori.

##### 4.2.3 Penentuan Responden dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam survey ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Cimahi Tahun 2021 yang berjumlah 4121. Penentuan besaran sampel atau dalam survey ini disebut responden menggunakan tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa dengan jumlah populasi sebesar 4121 Maka diperlukan sampel minimal



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

sebanyak 351 Orang sampel. Adapun responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebanyak 364 Orang.

### 4.2.4 Pelaksanaan dan Lokasi Survei

Pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 01 Mei 2021 sampai dengan tanggal 31 Mei 2021. Lokasi Survei dilaksanakan di Lingkungan Pemerintah Kota Cimahi yang beralamat di Jalan Raden Demang Hardjakusumah Komplek Perkantoran Pemerintah Kota Cimahi.

### 4.2.5 Pengolahan Hasil Survei

Pengolahan hasil survei dilakukan setelah pelaksanaan survei, data survei yang sudah masuk mulai di kumpulkan dan entry menggunakan program komputer excel sampai semua data masuk, kemudian dilakukan analisis data lanjutan untuk menentukan gambaran tiap unsur dan menentukan nilai IKM.

### 4.2.6 Penyajian dan Pelaporan Hasil Survei

Penyajian dan pelaporan hasil survey disusun dalam bentuk laporan akhir kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021.

## 4.3 PENYUSUNAN KUISIONER

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- 1) Bagian I: Waktu pengisian dan identitas responden
  - Waktu pengisian meliputi Hari tanggal dan waktu responden mengisi kuesioner
  - Identitas responden meliputi jenis kelamin dan pendidikan responden, yang digunakan dalam menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan di BKPSDMD Kota Cimahi.
- 2) Bagian II: Mutu pelayanan di BKPSDMD Kota Cimahi yaitu pendapat penerima/responden atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 unsur pelayanan.

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Bentuk jawaban untuk 9 unsur pelayanan di BKPSDMD ditunjukkan sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Kategori Jawaban Tiap Unsur Pelayanan**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
1	Persyaratan	1	Tidak Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dirasa tidak sesuai dengan yang diketahui
		2	Kurang Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dirasa kurang sesuai dengan yang diketahui
		3	Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan informasi awal
		4	Sangat Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sangat sesuai dengan informasi awal
2	Prosedur	1	Tidak mudah	Pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif
		2	Kurang Mudah	Pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
		3	Mudah	Pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
		4	Sangat Mudah	Pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif
3	Waktu Pelayanan	1	Tidak Cepat	Jangka waktu pelayanan dirasa lama
		2	Kurang Cepat	Jangka waktu pelayanan dirasa agak lama
		3	Cepat	Jangka waktu pelayanan cepat
		4	Sangat Cepat	Jangka waktu pelayanan sangat cepat

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

NO	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
4	Biaya/Tarif	1	Sangat Mahal	Dikenakan ongkos pelayanan yang sangat besar (mahal) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		2	Cukup Mahal	Dikenakan ongkos pelayanan yang cukup besar (mahal) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		3	Murah	Dikenakan ongkos pelayanan yang dirasa wajar (murah) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		4	Gratis	Tidak ada ongkos pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
5	Produk Pelayanan	1	Tidak Sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
		2	Kurang sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima kurang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
		3	Sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
		4	Sangat Sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sangat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	1	Tidak Kompeten	Pelaksana pelayanan dinilai tidak ahli, tidak terampil dan tidak berpengalaman
		2	Kurang Kompeten	Petugas/Pelaksana pelayanan dinilai kurang ahli, kurang terampil dan kurang berpengalaman
		3	Kompeten	Petugas/Pelaksana pelayanan dinilai memiliki keahlian, terampil dan berpengalaman
		4	Sangat Kompeten	Petugas/Pelaksana pelayanan dinilai sangat ahli, terampil dan berpengalaman
7	Perilaku Pelaksana	1	Tidak Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai Tidak Sopan dan Ramah
		2	Kurang Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai kurang Sopan dan Ramah
		3	Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai Sopan dan Ramah
		4	Sangat Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai sangat Sopan dan Ramah

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

NO	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
8	Sarana dan Prasarana	1	Buruk	Sarana dan prasarana sangat kurang, adapun sarana dan prasarana yang ada sudah tidak berfungsi dengan baik
		2	Cukup	Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan, meski ada yang kurang berfungsi dengan baik
		3	Baik	Sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan berfungsi dengan baik
		4	Sangat baik	Sarana dan prasarana sangat sesuai kebutuhan dan berfungsi sangat baik
9	Penanganan Pengaduan	1	Tidak Ada	Tidak diadakan fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan (BKPSDMD)
		2	Ada tetapi tidak berfungsi	Ada fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan (BKPSDMD) tetapi tidak berfungsi
		3	Berfungsi kurang maksimal	Fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan (BKPSDMD) berfungsi kurang maksimal
		4	Dikelola dengan baik	Fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan (BKPSDMD) dikelola dengan baik

#### 4.4 TATA CARA PENGISIAN KUISIONER

Survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada seluruh PNS Di Pemerintah Kota Cimahi sebagai pengguna layanan atau responden melalui surat dari Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Nomor : 800/ 1357/ BKPSDMD tanggal 29 April 2021 Hal Permohonan Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Pengisian kuesioner menggunakan aplikasi Google Form melalui link <https://forms.gle/9sznigJbD8C5Fjzv5> , sebagai salah satu cara mencegah penyebaran Covid-19.

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) secara mandiri oleh responden
- 2) Responden mengisi kuesioner dengan tahapan sebagai berikut:
  1. Tanggal survey, diisi dengan tanggal pengisian kuesioner

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

2. Jam survey, diisi dengan jam pengisian kuesioner
3. Profil diisi dengan jenis kelamin, dan pendidikan.
4. Jenis layanan yang diterima, diisi sesuai dengan tujuan responden ke unit tersebut
5. Mengisi pendapat responden tentang pelayanan, cukup dengan melingkari huruf pada opsi yang dipilih. Pada bagian ini terdiri dari 9 pertanyaan.

### 4.5 PENGOLAHAN DATA

#### 4.5.1 Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

**Tabel 4.1 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI INTERVAL	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Analisis statistik untuk distribusi frekuensi dengan rumus persentase yaitu:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

$f$  = frekuensi (jumlah responden)

$n$  = jumlah responden

P = persentase

Setelah dihitung dengan rumus persentase tersebut, data diinterpretasikan dengan ketentuan sebagai berikut :

0%	= tidak seorangpun responden
1%-19%	= sangat sedikit responden
20%-39%	= sebagian kecil dari responden
40%-59%	= sebagian dari responden
60%-79%	= sebagian besar dari responden
80%-99%	= hampir seluruh responden
100%	= seluruh responden

### 4.5.2 Perangkat Pengolahan Data

#### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base atau excel dan SPSS versi IBM 20,0 *for windows* yakni program pengolahan data statistik untuk menggambarkan tiap unsur.

#### b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);





## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
  - b. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
  - c. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- c. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**BAB V**

**DATA DAN ANALISIS**

**5.1 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH (BKPSDMD)**

**5.1.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat di unit Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) yang berjumlah 364 orang akan dibahas meliputi : jenis kelamin dan pendidikan terakhir responden.

**a. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin reponden pada unit Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden di unit BKPSDMD**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	207	57%
2	Perempuan	157	43%
3	Tidak mengisi	-	
<b>TOTAL</b>		<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.1 ditunjukkan jenis kelamin responden di BKPSDMD bahwa dari 364 responden sebagian besar yaitu 207 orang (48%) berjenis kelamin laki-laki dan sebagian kecil responden yaitu 157 orang (43%) berjenis kelamin perempuan.

**b. Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan terakhir reponden pada unit Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.2 Pendidikan Terakhir Responden di unit BKPSDMD**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD/Sederajat	1	0.27 %
2	SMP/Sederajat	0	0
3	SMA/Sederajat	45	12.40 %
4	D1/D2/D3	50	13.74 %
5	Sarjana	173	47.50 %
6	Magister	94	25.82 %
7	Doktor	1	0.27 %
8	Tidak Mengisi	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>364</b>	<b>100%</b>

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Pada Tabel 5.2 ditunjukkan pendidikan terakhir responden di BKPSDMD bahwa dari 364 orang sebagian besar dari responden yaitu 173 orang (47.50%) berpendidikan Sarjana, sebagian kecil responden yaitu 94 orang (25.82%) berpendidikan Magister, sebagian kecil responder lainnya yaitu 45 orang (12.40%) berpendidikan SMA, 50 orang (13.74%) berpendidikan D1/D2/D3, dan sangat sedikit responden yaitu 1 orang (0.27%) berpendidikan SD dan 1 orang responden (0.27%) berpendidikan Magister.

### 5.1.2 Gambaran Kepuasan Masyarakat tiap Unsur

Gambaran kepuasan masyarakat tiap unsur yaitu meliputi : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana dijelaskan sebagai berikut :

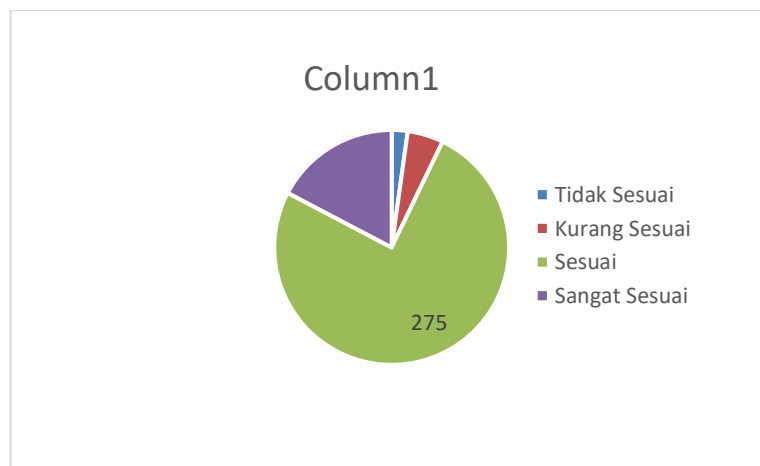
#### 5.1.2.1 Unsur Persyaratan

Gambaran unsur persyaratan BKPSDMD dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 5.3 Gambaran Unsur Persyaratan BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	8	2.20%
Kurang Sesuai	18	4.94%
Sesuai	275	75.55%
Sangat Sesuai	63	17.31%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.3 dijelaskan unsur persyaratan di BKPSDMD bahwa dari 364 responden, sebagian besar yaitu 275 orang ( 75.55 %) menyatakan unsur persyaratan sudah Sesuai. Gambaran unsur persyaratan dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :



**Gambar 5.1 Gambaran Unsur Persyaratan BKPSDMD**

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

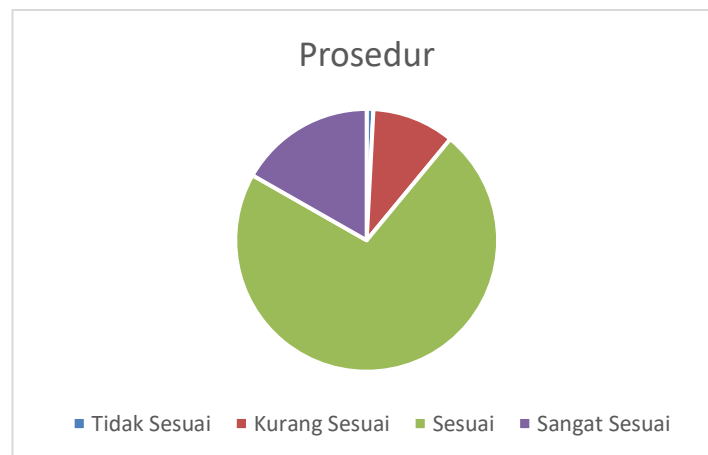
### 5.1.2.2 Unsur Prosedur

Gambaran unsur prosedur dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.4 Gambaran Unsur Prosedur BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah	3	0.82%
Kurang Mudah	37	10.17%
Mudah	263	72.25%
Sangat Mudah	61	16.76%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.4 dijelaskan unsur prosedur di BKPSDMD bahwa dari 364 orang responden, sebagian besar yaitu 263 orang (72.25%) menyatakan unsur prosedur Mudah. Gambaran unsur prosedur dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :



**Gambar 5.2 Gambaran Unsur Prosedur BKPSDMD**

### 5.1.2.3 Unsur Waktu Pelayanan

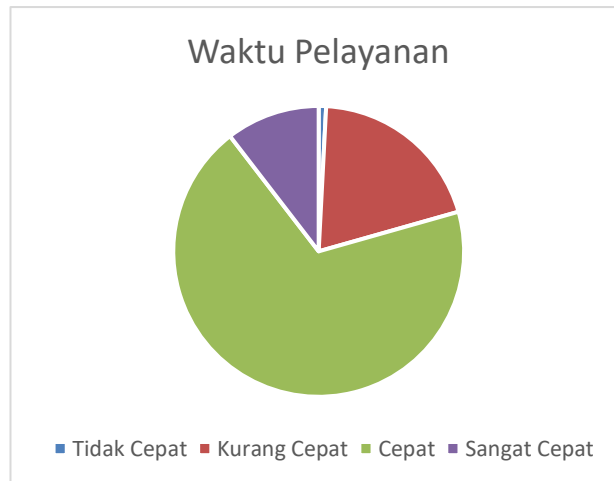
Gambaran unsur waktu pelayanan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.5 Gambaran Unsur Waktu Pelayanan BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat	3	0.82 %
Kurang Cepat	72	19.78 %
Cepat	251	68.96 %
Sangat Cepat	38	10.44 %
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.5 dijelaskan unsur waktu pelayanan di BKPSDMD bahwa dari 364 responden sebagian besar yaitu 251 orang (69.96 %) menyatakan waktu pelayanan cepat dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021



**Gambar 5.3 Gambaran Unsur Waktu Pelayanan BKPSDMD**

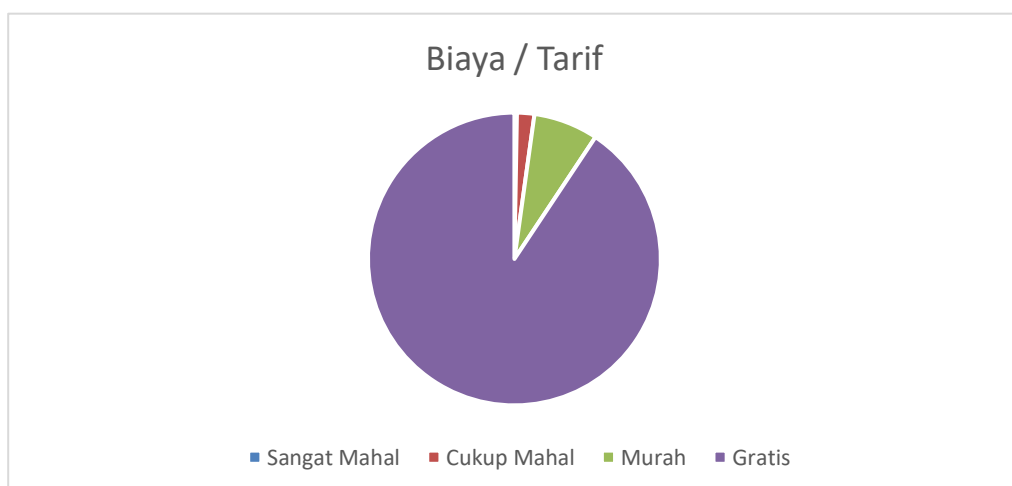
### 5.1.2.4 Unsur Biaya/Tarif

Gambaran unsur biaya/tarif dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.6 Gambaran Unsur Biaya/Tarif Pelayanan BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal	1	0.28 %
Cukup Mahal	7	1.92 %
Murah	26	7.14 %
Gratis	330	90.66 %
TOTAL	364	100%

Pada Tabel 5.6 dijelaskan unsur biaya/tarif di BKPSDMD bahwa dari 364 orang, sebagian besar responden yaitu 330 orang (90.66 %) menyatakan biaya/tarif gratis. Gambaran unsur biaya/tarif dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :



**Gambar 5.4 Gambaran Unsur Biaya/Tarif BKPSDMD**

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

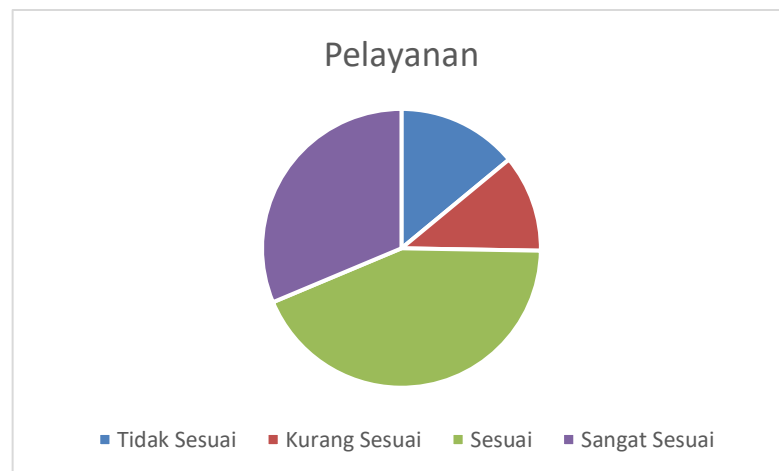
### 5.1.2.5 Unsur Produk Pelayanan

Gambaran unsur produk pelayanan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.7 Gambaran Unsur Produk Pelayanan BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	51	14.01 %
Kurang Sesuai	41	11.26 %
Sesuai	158	43.41 %
Sangat Sesuai	114	31.32 %
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.7 dijelaskan unsur produk pelayanan di BKPSDMD bahwa dari 364 responden sebagian besarnya yaitu 158 orang (43.41%) menyatakan produk pelayanan sesuai. Gambaran unsur produk pelayanan dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :



**Gambar 5.5 Gambaran Unsur Produk Pelayanan BKPSDMD**

### 5.1.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana

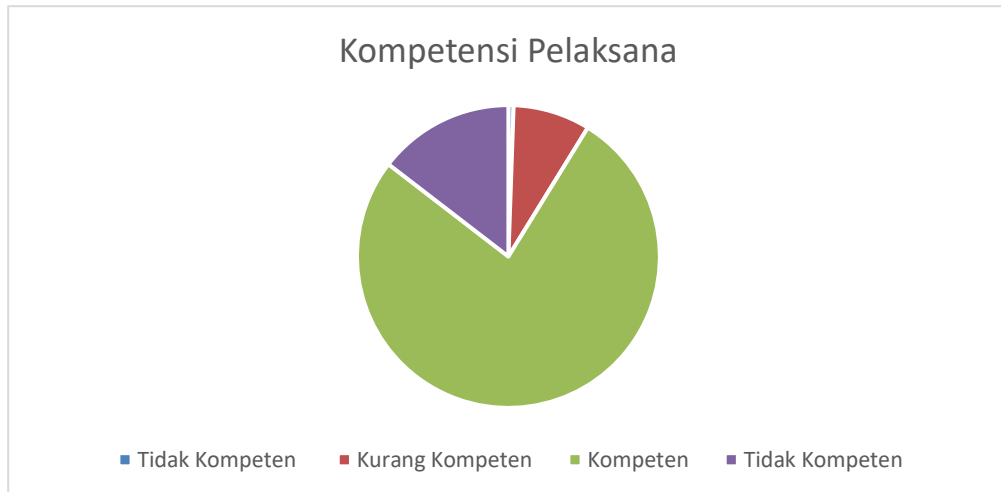
Gambaran unsur kompetensi pelaksana dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.8 Gambaran Unsur Kompetensi Pelaksana BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Kompeten	2	0.55 %
Kurang Kompeten	30	8.24 %
Kompeten	279	76.65%
Sangat Kompeten	53	14.56 %
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Pada Tabel 5.8 dijelaskan unsur kompetensi pelaksana di BKPSDMD bahwa dari 81 orang responden sebagian besar yaitu 279 orang (76.65%) menyatakan pelaksana berkompoten. Gambar unsur kompetensi pelaksana dapat ditunjukkan sebagai berikut :



**Gambar 5.6 Gambaran Unsur Kompetensi Pelaksana BKPSDMD**

### 5.1.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana

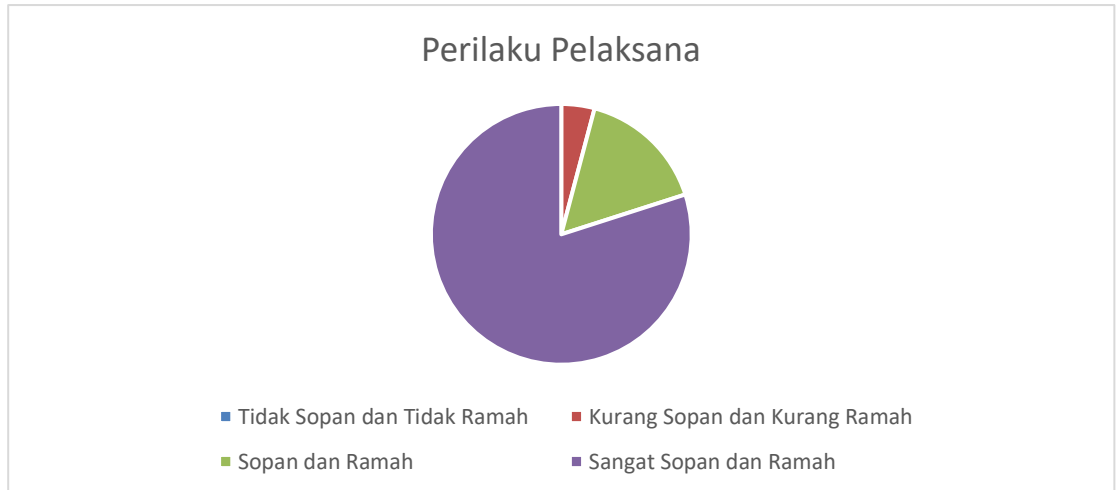
Gambaran unsur perilaku pelaksana dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.9 Gambaran Unsur Perilaku Pelaksana BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah	0	0,0%
Kurang Sopan dan Ramah	15	4.12 %
Sopan dan Ramah	58	15.93 %
Sangat Sopan dan Ramah	291	79.95%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.9 dijelaskan unsur perilaku pelaksana di BKPSDMD bahwa dari 364 orang responden, sebagian besarnya yaitu 291 orang (79.95%) menyatakan perilaku pelaksana sopan dan ramah. Gambar unsur perilaku pelaksana dapat ditunjukkan sebagai berikut :

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021



**Gambar 5.7 Gambaran Unsur Perilaku Pelaksana BKPSDMD**

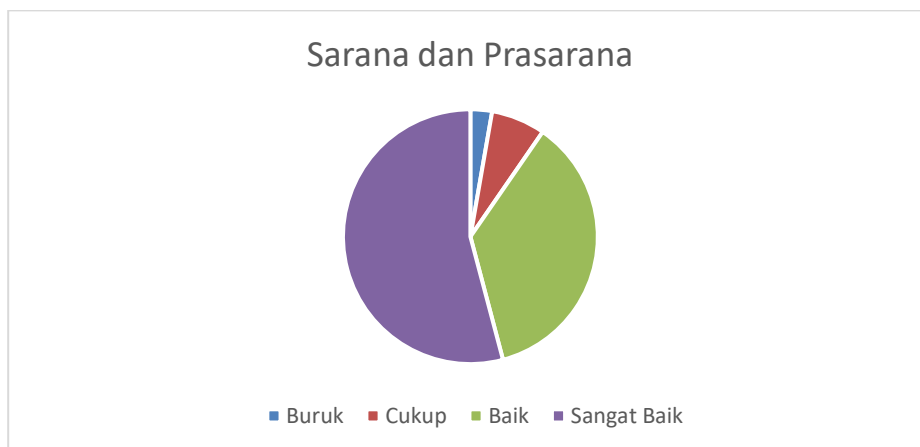
### 5.1.2.8 Unsur Sarana Dan Prasarana

Gambaran unsur penanganan pengaduan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.10 Gambaran Unsur Sarana dan Prasarana BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Buruk	10	2.75 %
Cukup	25	6.87 %
Baik	132	36.26 %
Sangat Baik	197	54.12 %
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.10 dijelaskan unsur sarana dan prasarana di BKPSDMD bahwa dari 364 responden, sebagian besar responden yaitu 197 orang (54.12%) menyatakan sarana dan prasarana sangat baik dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :



**Gambar 5.8 Gambaran Unsur Sarana dan Prasarana BKPSDMD**



### 5.1.2.9 Unsur Penanganan Pengaduan

Gambaran unsur penanganan pengaduan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.11 Gambaran Unsur Penanganan Pengaduan BKPSDMD**

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak Ada	50	13.74 %
Ada tetapi tidak berfungsi	25	6.87 %
Berfungsi kurang maksimal	132	36.26 %
Dikelola dengan Baik	157	43.13 %
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 5.11 dijelaskan unsur penanganan pengaduan di BKPSDMD bahwa dari 364 responden, sebagian responden yaitu 157 orang (43.13%) menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik, dan hampir sebagian yaitu 132 orang (36.26%) menyatakan berfungsi kurang maksimal. Gambar unsur penanganan pengaduan dapat ditunjukkan pula sebagai berikut :



**Gambar 5.9 Gambaran Unsur Sarana dan Prasarana BKPSDMD**

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

### 5.1.3 Gambaran Kepuasan Masyarakat dari 9 Unsur

Gambaran kepuasan masyarakat untuk 9 unsur yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5.12 Gambaran Unsur 9 Pelayanan BKPSDMD**

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1	Persyaratan	3.11
2	Prosedur	3.05
3	Waktu Pelayanan	2.84
4	Biaya/tarif	3.88
5	Produk Layanan	3.05
6	Kompetensi Pelaksana	3.05
7	Perilaku Pelaksana	3.12
8	Sarana dan Prasarana	3.42
9	Penanganan Pengaduan	3.22
<b>Rata-rata total</b>		<b>3.19</b>

Dari Tabel 5.12 Didapat nilai rata-rata dari ke-9 unsur pelayanan adalah 3,19. Dari 9 unsur pelayanan didapat 6 nilai unsur yang dibawah rata-rata yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana.

### 5.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BKPSDMD ditunjukan sebagai berikut :

**Tabel 5.13 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit BKPSDMD**

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Rata-rata tertimbang
1	Persyaratan	3.11	0.35
2	Prosedur	3.05	0.34
3	Waktu Pelayanan	2.84	0.32
4	Biaya/tariff	3.88	0.43
5	Produk Layanan	3.05	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.12	0.35
8	Sarana dan Prasarana	3.42	0.38
9	Penanganan Pengaduan	3.22	0.36
<b>Total rata-rata tertimbang</b>			<b>3.19</b>



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

Tabel 5.13 menunjukkan langkah didapat nilai rata-rata tertimbang yaitu sebesar 3,19  
Nilai IKM didapat :

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \text{Nilai rata-rata tertimbang} \times 25 \\ &= 3,19 \times 25 \\ &= 79,83\end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk BKPSDMD adalah sebesar **79.83**.

Nilai IKM tersebut kemudian di interpetasikan ke Tabel Interval dan didapat bahwa nilai tersebut berada pada nilai mutu pelayanan B yang dapat diartikan kinerja pelayanannya berada pada kategori **Baik**.

### 5.2 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data maka pembahasan adalah sebagai berikut:

#### 5.2.1 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD)

Pada locus BKPSDMD diperoleh hasil adanya 3 unsur pelayananan dengan nilai di atas rata-rata yakni:

- 1) Unsur Biaya/Tarif
- 2) Sarana dan Prasarana
- 3) Unsur Penanganan Pengaduan

6 unsur pelayanan yang di bawah nilai rata-rata adalah:

- 1) Unsur Persyaratan
- 2) Unsur Prosedur
- 3) Unsur Waktu Pelayanan
- 4) Unsur Produk Layanan
- 5) Unsur Kompetensi Pelaksana
- 6) Unsur Perilaku Pelaksana

Pada unsur pelayanan yang telah mempunyai nilai di atas rata-rata maka dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

- 1) Unsur **biaya / tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa biaya / tarif menerima jasa layanan di BKPSDMD **gratis**. Sesuai dengan fungsinya bahwa BKPSDMD melayani tanpa ada biaya pelayanan. Jadi pada unsur ini mungkin terdapat perbedaan persepsi di masyarakat tentang biaya / tarif yang dimaksud. Masyarakat berpersepsi biaya / tarif adalah jumlah uang yang disetorkan pada BKPSDMD, padahal yang ditanyakan adalah biaya / tarif jika menggunakan jasa layanan publik di badan tersebut.

- 2) Unsur **penanganan pengaduan** adalah layanan terhadap pengaduan, saran dan masukan dari layanan yang diterima oleh masyarakat serta tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Masyarakat menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan di BKPSDMD **dikelola dengan baik**. Masyarakat merasa sudah cukupnya petugas yang stand by di loket/meja layanan pengaduan yang dengan sigap membantu keluhan / masalah masyarakat saat menggunakan layanan di BKPSDMD
- 3) Unsur **sarana dan prasarana** dapat dijelaskan sebagai berikut. Sarana adalah benda bergerak yang digunakan untuk menunjang kegiatan layanan di BKPSDMD. Sementara prasarana adalah benda tidak bergerak yang menjadi penunjang utama kegiatan layanan di unit ini. Masyarakat menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di badan ini dikelola dengan **baik** untuk mendukung terlaksananya pelayanan publik. Unsur ini cukup baik namun perlu ditingkatkan.

Dan lima unsur pelayanan dengan nilai di bawah rata-rata adalah sebagai berikut:

- 1) Unsur **persyaratan**, pada unsur ini BKPSDMD telah dinilai **sesuai**. Masyarakat menilai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif telah sesuai, antara yang disosialisasikan dengan kenyataan yang dihadapi dan dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan publik di BKPSDMD. Unsur ini masih sesuai dengan harapan masyarakat namun perlu ada beberapa peningkatan.
- 2) Unsur **prosedur pelayanan** di BKPSDMD telah dinilai **mudah** oleh masyarakat. Masyarakat menilai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di BKPSDMD, yang meliputi tata cara pelayanan yang dilakukan oleh petugas telah sesuai dan dapat diikuti oleh masyarakat pengguna. Namun Unsur ini masih perlu ditingkatkan.



## Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

- 3) Unsur **waktu pelayanan** atau waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di BKPSDMD. Masyarakat menilai pelayanan di BKPSDMD **cukup cepat**. Masyarakat menilai bahwa waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan agak lama namun cukup. Ada beberapa faktor yang bisa dianalisis pada unsur ini, diantaranya lay out loket pelayanan, jumlah SDM yang terbatas, jumlah sarana yang kurang dan ada beberapa jenis layanan yang harus diselesaikan di beberapa loket / meja.
- 4) Unsur **produk layanan** dinilai telah **sesuai** oleh masyarakat. Unsur ini menilai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat telah menilai bahwa terdapat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas. Unsur ini cukup baik namun perlu ditingkatkan.
- 5) Unsur **kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas. Masyarakat menilai bahwa kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan di BKPSDMD cukup **kompeten**. Unsur ini cukup baik namun perlu ditingkatkan.
- 6) Unsur **perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, diantaranya terkait kesopanan dan keramahan petugas kepada masyarakat saat memberikan jasa layanan. Masyarakat menilai bahwa petugas di loket BKPSDMD **sopan dan ramah**. Unsur ini sudah sangat baik, dan harus dipertahankan



# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 KESIMPULAN

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) kota Cimahi adalah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unit BKPSDMD adalah **79.83**, yang menunjukkan nilai mutu pelayanan **B** atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada kategori **Baik**.

#### 6.2 REKOMENDASI

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

- 1) Memelihara kinerja program sosialisasi mengenai persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk setiap produk layanan spesifik.
- 2) Memelihara performa dan kualitas SDM yang terlibat pada jasa pelayanan publik.
- 3) Meninjau ulang *layout* loket pelayanan agar terjadi pengendalian dan pemantauan proses pelayanan.
- 4) Monitoring dan evaluasi alur mekanisme pelayanan pengaduan.





# Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Tahun 2021

## BAB VII PENUTUP

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) kota Cimahi Tahun 2021 yang telah disusun sebagai masukan bagi peningkatan proses pelayanan di tahun-tahun mendatang.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari masih banyaknya kekurangan, sehingga masukan dan saran bagi perbaikan dalam penyusunan laporan ini sangat diperlukan. Kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini.