



LAPORAN
SURVEI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI BALI
TAHUN 2020

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali memiliki tugas pokok melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah provinsi di bidang kepegawaian, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali juga mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023. Visi Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 yaitu "NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI" Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana. Yang mengandung makna ;
"Menjaga Kesucian dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala-Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945."

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 secara khusus pada Misi ke 22 yaitu : Mengembangkan Sistem Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang efektif efisien, Terbuka, Transparan, Akuntabel dan Bersih serta Meningkatkan Pelayanan Publik Terpadu yang Cepat, Pasti dan Murah.

Pelaksanaan tugas dan fungsi dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi didukung oleh sumber daya manusia yaitu seorang Kepala Badan yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, selanjutnya Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali dibantu oleh satu orang Sekretaris dan tiga kepala bidang, yaitu: Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian Dan Informasi Kepegawaian, Kepala Bidang Mutasi dan Promosi, dan Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur Dan Penghargaan.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali menyadari bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada para pegawai dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali belum optimal. Karena itu, tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian menjadi sangat relevan.

B. Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat didasari oleh :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Juli 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

C. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu : **"Survei elektronik"**.

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali dilakukan dengan penyebaran link kuesioner dan atau form kuisisioner ke Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Sampel responden dipilih secara acak (*random sampling*), dengan jumlah sampel minimum ditargetkan sebanyak 385 orang, yang dihitung dengan formula Slovin berdasarkan jumlah populasi pegawai Pemerintah Provinsi Bali sebesar 10.802 orang dan tingkat kepercayaan 95%. Jumlah data valid yang masuk dan dapat digunakan dalam pengolahan data sebesar 398 data, sehingga memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Persentase kepuasan pegawai adalah rasio antara jumlah responden yang menyatakan puas (yang memberikan skor 4 dan 5 dalam skala Likert 1 – 5) terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali dengan jumlah seluruh responden.

BAB II

CARA PENELITIAN

A. Metodologi

Metodologi penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Kuesioner didesain bersifat anonim agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa kekhawatiran bahwa identitasnya akan diketahui oleh orang lain. Kuesioner memuat pertanyaan tentang data diri responden (umur, golongan, dan jabatan), jenis layanan yang pernah diperoleh dari BKD Provinsi Bali, sepuluh pernyataan tentang pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali (dalam Skala Likert 1 – 5) yang terdiri dari 1 pernyataan tentang tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali dan sembilan pernyataan tentang berbagai aspek pelayanan, serta pertanyaan terbuka tentang kritik/keluhan dan saran responden tentang pelayanan BKD Provinsi Bali.

Penentuan jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan formula Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% (toleransi error 0,05) dan jumlah sampel pegawai Pemerintah Provinsi Bali sebesar 10.802 orang, sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) = 10.802 / (1 + 10.802 \times 0,0025) \\ = 385 \text{ orang}$$

B. Data Kuisisioner

Responden diminta untuk mengisi/memilih pernyataan berupa angka pada kuisisioner elektronik yang telah diterima, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut :

- ☐ 1 : Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2 : Tidak Setuju
- ☐ 3 : Netral
- ☐ 4 : Setuju
- ☐ 5 : Sangat Setuju

Berikut disampaikan untuk pertanyaan dari kuisisioner elektronik dimaksud yang nantinya dinilai responden, yaitu :

NO	PERNYATAAN	Jawaban Responden (Beri tanda √ pada salah satu nomor 1 – 5 di bawah ini) 1 : Sangat Tidak Setuju; 2 : Tidak Setuju; 3: Netral; 4 : Setuju; dan 5: Sangat Setuju				
1	2	3				
1.	Saya puas dengan pelayanan BKD secara keseluruhan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
2.	Persyaratan pelayanan sesuai ketentuan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
3.	Prosedur pelayanan BKD mudah diikuti	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
4.	Waktu Penyelesaian layanan cepat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
5.	Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
6.	Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
7.	Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
8.	Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
9.	Penanganan aduan, saran dan masukan cepat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
10.	Sarana dan Prasarana pelayanan memadai	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

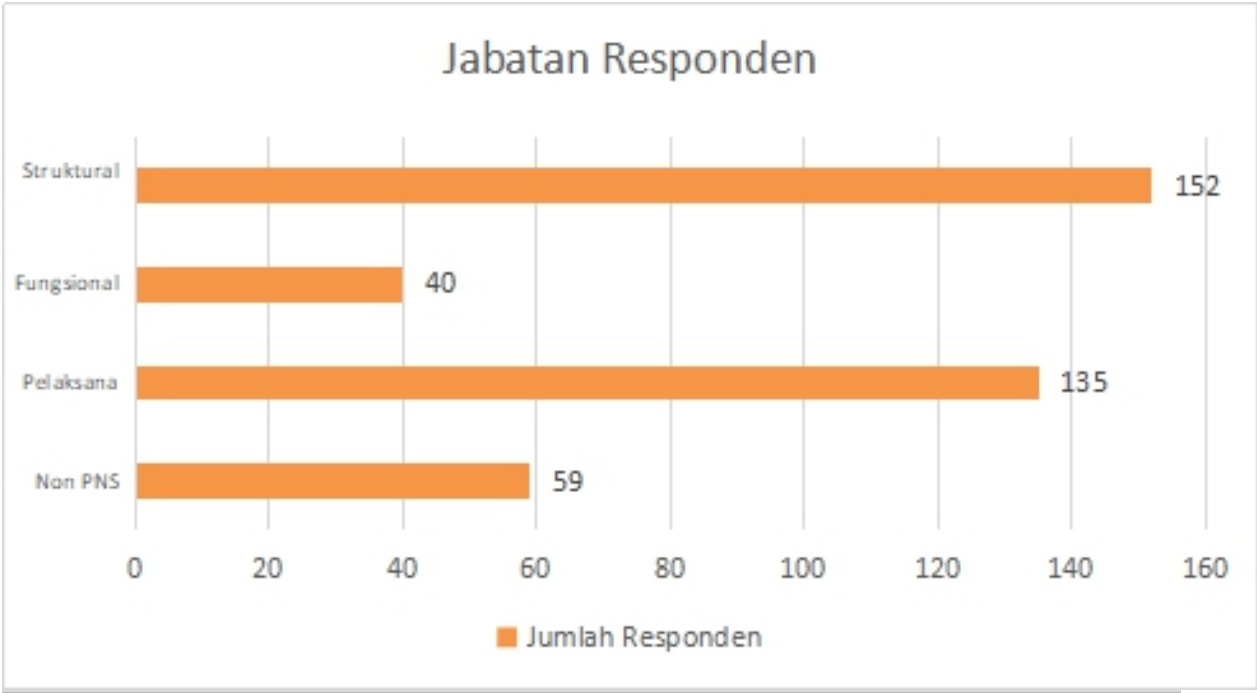
Kritik :.....

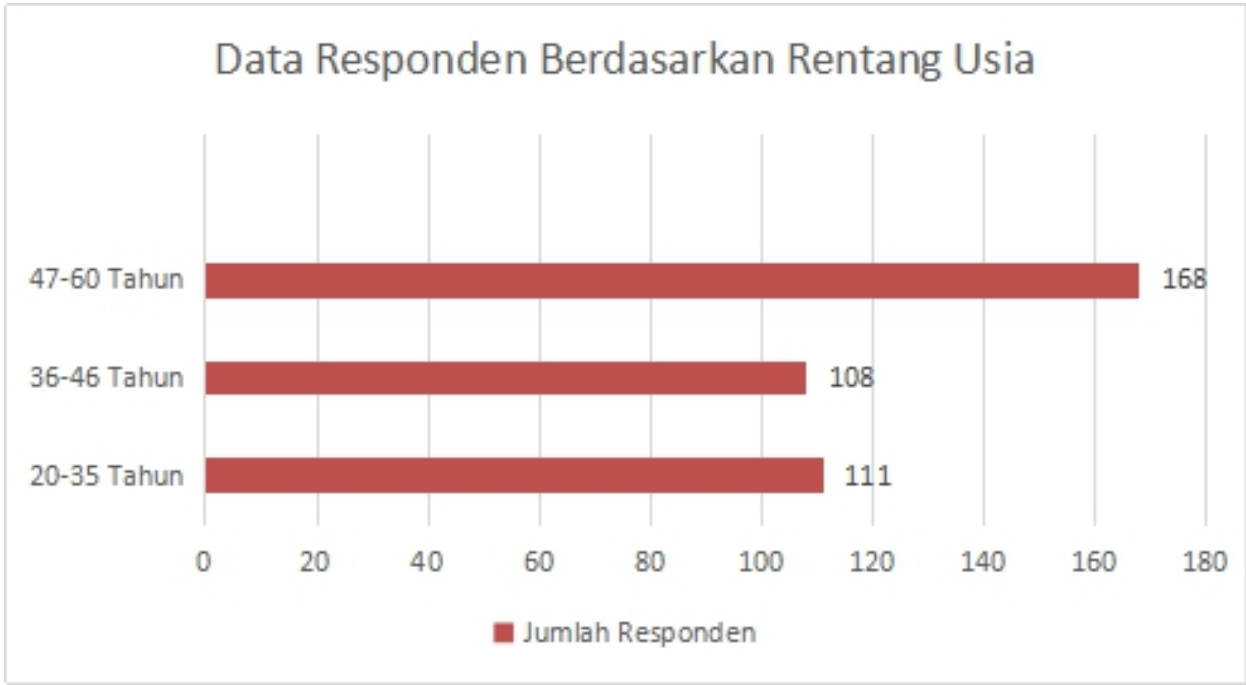
Saran :.....

BAB III
HASIL DAN KESIMPULAN PENELITIAN

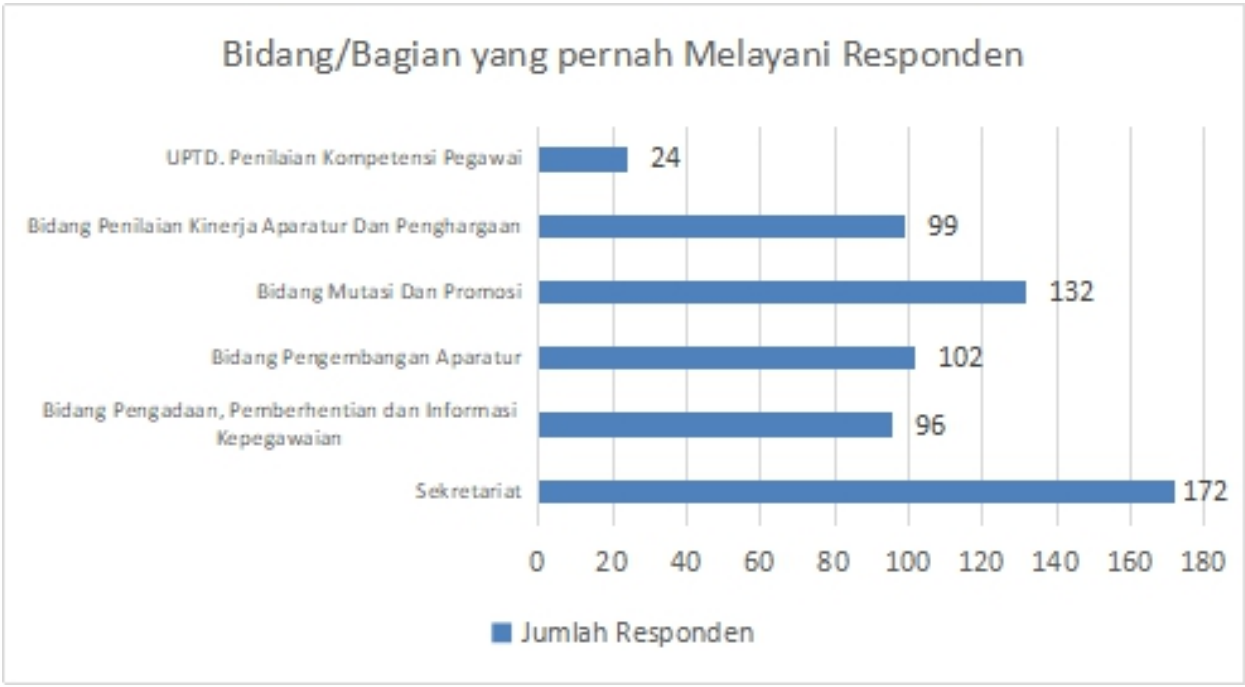
A. Hasil

Berdasarkan hasil isian kuisisioner oleh responden, berikut dapat kami
Jumlah responden yang melengkapi kuesioner secara lengkap dan dapat
dipergunakan dalam pengolahan data sebanyak 386 orang, sehingga
memenuhi kriteria Slovin. Sebanyak 168 orang dengan rentang usia 47-60
tahun yang ikut sebagai responden dan merupakan responden dengan rentang
usia terbanyak. Responden adalah PNS yang bertugas di 46 Perangkat Daerah
di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, baik sebagai pejabat struktural,
fungsional, maupun staf (fungsional umum), dan responden Non PNS. Untuk
mengetahui data responden secara lebih lengkap dapat dilihat pada grafik
dibawah ini :

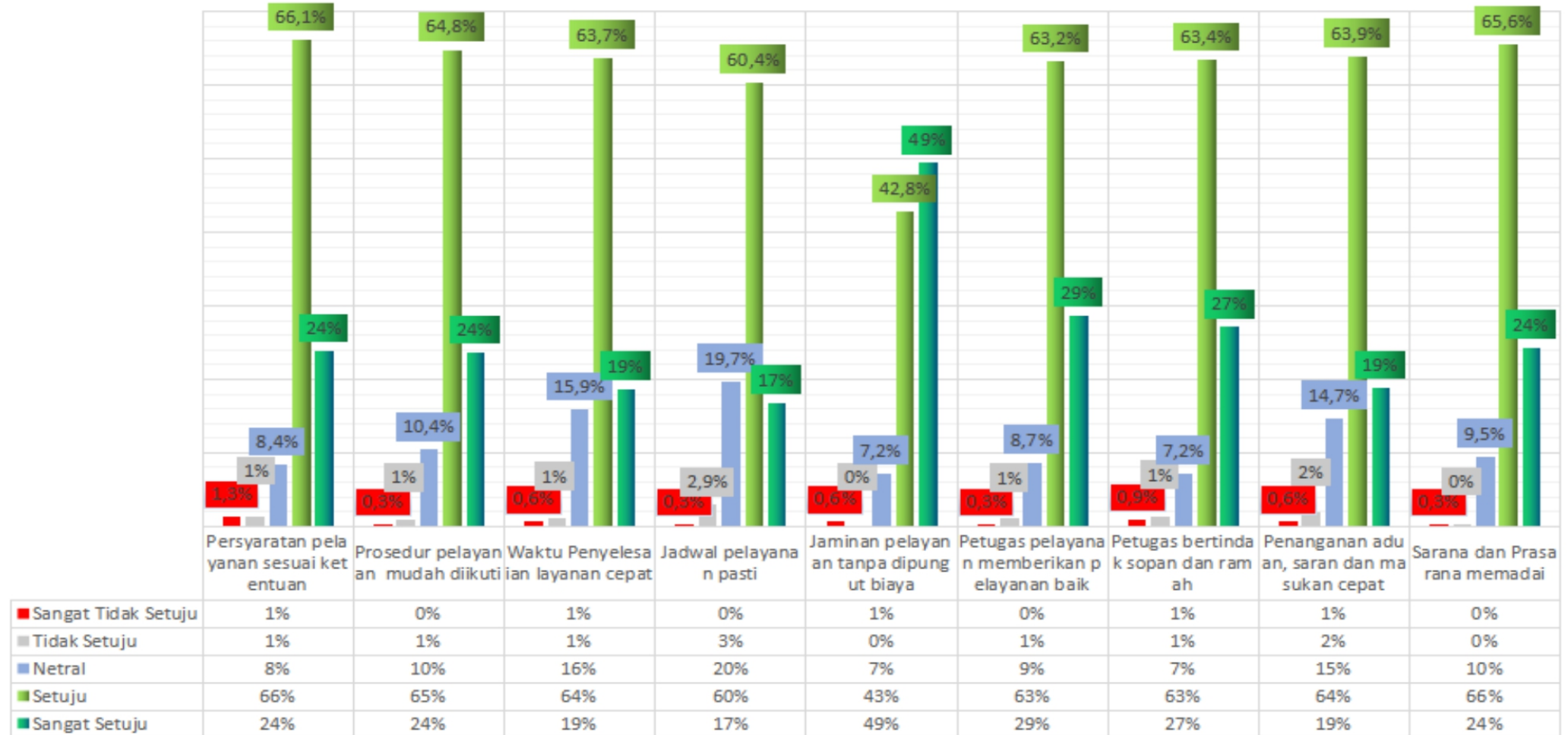


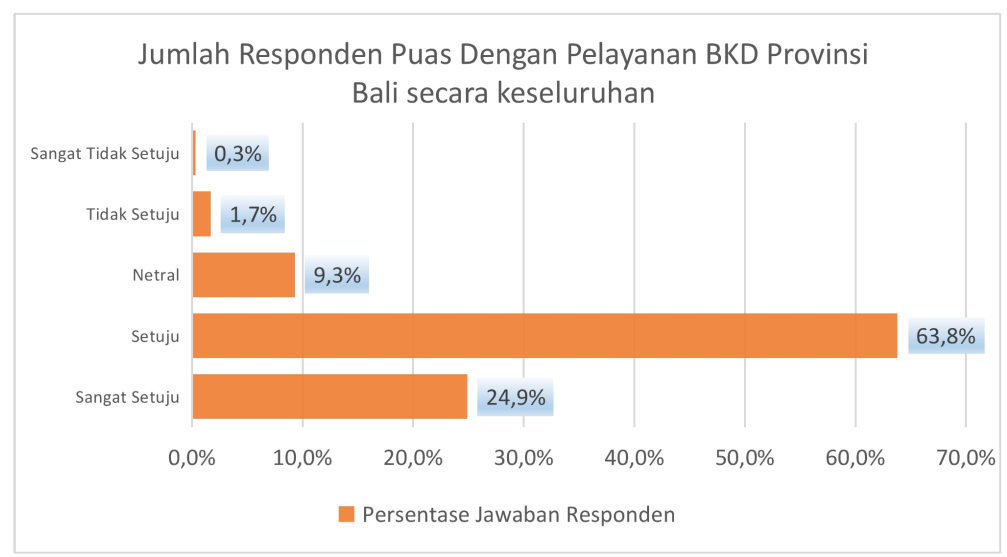


Dalam pengisian kuisisioner tersebut para responden telah memilih bidang/bagian yang pernah melayani responden, berikut grafik bidang/bagian yang dianggap pernah melayani para responden :



Data Rekap Isian Kuisisioner





Berdasarkan grafik diatas dapat dinarasikan sebagai berikut :

1. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Saya puas dengan pelayanan BKD Provinsi Bali secara keseluruhan**” yaitu 63,8% setuju dan 24,9% sangat setuju.
2. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Persyaratan pelayanan sesuai ketentuan**” yaitu 66,1% setuju dan 23,8% sangat setuju.
3. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Prosedur pelayanan BKD Provinsi Bali mudah diikuti**” yaitu 64,8% setuju dan 23,6% sangat setuju.
4. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Waktu Penyelesaian layanan cepat**” yaitu 63,7% setuju dan 18,7% sangat setuju.
5. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah**” yaitu 60,4% setuju dan 18,8% sangat setuju.
6. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya**” yaitu 42,8% setuju dan 49,4% sangat setuju.
7. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik**” yaitu 63,2% setuju dan 26,7% sangat setuju.
8. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan**” yaitu 63,4% setuju dan 27,1% sangat setuju.
9. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Penanganan aduan, saran dan masukan cepat**” yaitu 63,9% setuju dan 27,1% sangat setuju.
10. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “**Sarana dan Prasarana pelayanan memadai**” yaitu 65,6% setuju dan 24,3% sangat setuju.

Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali.

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan **“Saya puas dengan pelayanan BKD secara keseluruhan”**, diperoleh hasil : 24,9% responden menyatakan sangat setuju, 63,8% responden menyatakan setuju, 9,3% responden menyatakan netral (ragu-ragu), 1.7% responden menyatakan tidak setuju, dan 0,3% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan data di atas diperoleh persentase tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Bali terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali pada tahun 2020 sebesar 88,7%, dengan target sebesar 74%.

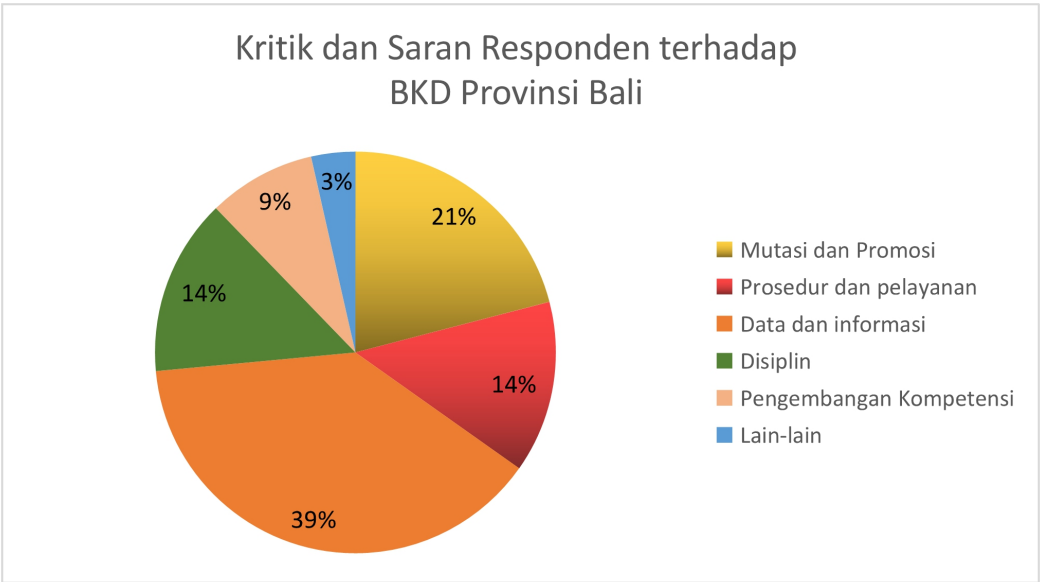
B. Kritik/saran dan masukan

Untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pegawai Pemprov. Bali terhadap layanan BKD Provinsi Bali, **kuesioner** juga dilengkapi dengan bagian yang dapat diisi dengan kritik maupun saran responden tentang layanan BKD Provinsi Bali. Berdasarkan kuesioner yang dikembalikan/diisi ditemukan dari 386 responden, sebanyak 253 kuisisioner terisi dengan kritik dan atau saran. Karena bersifat pernyataan terbuka, redaksional kritik maupun saran tersebut sangat bervariasi satu sama lain. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian dipilah berdasarkan kata-kata kunci yang digunakan.

Sebagai contoh, kritik/saran yang memuat kata mutasi pegawai, promosi, penempatan, pengangkatan pejabat, dan sejenisnya dikelompokkan dalam kelompok *mutasi dan promosi*, sedangkan yang memuat kata-kata pengembangan kompetensi, pelatihan, training, diklat, dan sejenisnya dikelompokkan ke dalam kelompok Pengembangan kompetensi.

Pernyataan yang sulit dimasukkan ke dalam satu kelompok tertentu dimasukkan ke dalam kategori “lain-lain”.

Secara keseluruhan terdapat sembilan kategori kritik/saran. Hasilnya disajikan dalam Gambar berikut ini.



Dari gambar di atas dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Sebesar 21% (53 orang) menyampaikan kritik atau saran yang menyangkut Mutasi dan promosi. Kritik/saran ini antara lain : “pada saat melakukan mutasi agar memperhatikan masa kerja ASN yang bersangkutan karena selama ini OPD kami sering menerima ASN yang masa kerjanya tinggal 2-3 bulan akan pensiun”, “Agar segera difinalisasi aturan tentang jenjang karier PNS Pemprov Bali”, “ASN yang akan memasuki masa pensiun (12 bulan) agar tidak di mutasi ke OPD lain. dan ASN yang kurang disiplin agar di bina di BKD”, “Penempatan jabatan struktural lebih memperhatikan kesesuaian dengan latar belakang pendidikan/ pengalaman”
- 2) Selain tentang Mutasi dan promosi, responden juga banyak menyampaikan kritik/saran tentang Data dan informasi 39% (98 orang), Kritik/saran ini antara lain : “Diharapkan BKD sudah mengoptimalkan pelayanan online-nya lewat <http://sapabkd.baliprov.go.id/>, yang saat ini sudah ada, sehingga mempercepat pengiriman/pengurusan berkas pengajuan”, “Mengikuti perkembangan teknologi dan informasi, agar dikembangkan pula konsultasi dan koordinasi kepegawaian secara online maupun virtual”, “Mengingat Aplikasi Kepegawaian terlalu banyak saya sarankan agar Aplikasi 1 saja namun lengkap dan jelas datanya”.

- 3) Selanjutnya sebanyak 14% (36 orang) mengisi kritik/saran Kategori Disiplin, sebanyak 14% (35 orang) mengisi kritik dan saran kategori Prosedur dan pelayanan, sebanyak 9% (22 orang) mengisi kritik/saran kategori Pengembangan kompetensi, dan sebanyak 3% (9 orang) mengisi kritik/saran kategori lain-lain.

C. Kesimpulan

Persentase tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Bali terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali tahun 2020 sebesar **88,7%**. Capaian ini di atas Target tahun 2020 sebesar 74%. Berdasarkan hasil kuesioner, terdapat sejumlah perbaikan yang perlu dilakukan, yaitu :

1. Digitalisasi dokumen kepegawaian
2. Penempatan pegawai sesuai kompetensi
3. Skoring pegawai untuk menjamin Penempatan serta Promosi Pegawai sesuai Kualifikasi, Kompetensi dan Kinerja
4. Pengukuran kinerja pegawai
5. Penataan tunjangan kinerja pegawai
6. Peningkatan aplikasi layanan kepegawaian

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI BALI,

Ir. KETUT LIHADNYANA,M.M.A
NIP. 19650601 199203 1 001