

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT**



Tim Penyusun:

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, SAP. M.Si	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas
2018**

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT., berkat rahmat dan hidayahNYA sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat ini bisa terselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Kepala BKD Provinsi Sumatera Barat beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Unand sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Pegawai BKPSDM kabupaten/kota yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan nilai indeks hasil SKM di BKD Provinsi Sumatera Barat ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM di BKD Provinsi Sumatera Barat ini, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi pegawai (ASN) di wilayah provinsi Sumatera Barat, melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya.

Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Susunan Anggota Tim :

1. Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua Tim)

2. Kusdarini, S.IP., M.PA. (Anggota)

3. Misnar Sitriwanti, S.AP.,M.Si. (Anggota)



Mengetahui,
 Kepala LPPM Universitas Andalas,

 Dr. Ing. Bambang Gatot S. Dinata, MT
 NIP. 19660709199203 1 003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar	v
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Dasar Penyusunan Laporan.....	1
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran dan Luaran Kegiatan.....	4
1.2.1. Maksud Kegiatan	4
1.2.2. Tujuan Kegiatan.....	4
1.2.3. Sasaran Kegiatan	5
1.2.4. Luaran Kegiatan	5
Bab 2 Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan	6
2.1. Manfaat Kegiatan.....	6
2.2. Ruang Lingkup Kegiatan	6
Bab 3 Metode Penelitian	7
3.1. Pemilihan Lokus Penelitian	7
3.2. Jenis dan sumber data	7
3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data	7
3.4. Teknik Analisis Data	9
Bab 4 Profil Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	10
4.1. Sejarah Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	10
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	10
4.3. Sumber Daya Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	16
4.3.1. Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	16
4.3.2. Inventarisasi Aset Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	18
4.3.2. Sarana dan Prasarana Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	18
4.4. Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah	19
Bab 5 Profil Responden Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	22

5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	22
5.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	23
5.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
5.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	25
Bab 6 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	27
6. 1. Survei Kepuasan Masyarakat	28
6.1.1. Jenis Layanan	28
6.1.2. Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Pengaduan Pelayanan	58
6.1.3. Pendapat Responden Terhadap Unsur Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Penyelesaian Pengaduan Pelayanan.....	60
6.2. Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	62
6.3. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat.....	66
6.4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	71
Bab 7 Kesimpulan dan Rekomendasi	81
7.1. Kesimpulan	81
7.2. Rekomendasi	84
Daftar Pustaka	85
Lampiran : Tabulasi Data Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah (BKD)Provinsi Sumatera Barat	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Issac dan Michael	8
Tabel 4.1	Daftar Tingkat Pendidikan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat.....	17
Tabel 4.2	Daftar Golongan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat	17
Tabel 4.3	Daftar Aset BKD Provinsi Sumatera Barat	18
Tabel 4.4	Daftar Kendaraan Dinas BKD Provinsi Sumatera Barat	19
Tabel 4.5	Pelayanan Formasi dan Pengadaan BKD Provinsi Sumatera Barat...	20
Tabel 4.6	Pelayanan Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun BKD Provinsi Sumatera Barat.....	20
Tabel 4.7	Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN BKD Provinsi Sumatera Barat.....	21
Tabel 4.7	Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat.....	21
Tabel 5.1.	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	22
Tabel 5.2	Kelompok Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	24
Tabel 5.3	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 5.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Tabel 6.1.1.1.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Ujian Dinas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	29
Tabel 6.1.1.1.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Ujian Dinas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	30
Tabel 6.1.1.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Pangkat Kenaikan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.	32
Tabel 6.1.1.2.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	33
Tabel 6.1.1.3.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	35
Tabel 6.1.1.3.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	36
Tabel 6.1.1.4.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	38
Tabel 6.1.1.4.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	39
Tabel 6.1.1.5.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional	

	di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	41
Tabel 6.1.1.5.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	42
Tabel 6.1.1.6.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat...	44
Tabel 6.1.1.6.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	45
Tabel 6.1.1.7.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	47
Tabel 6.1.1.7.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	48
Tabel 6.1.1.8.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	50
Tabel 6.1.1.8.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	51
Tabel 6.1.1.9.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	53
Tabel 6.1.1.9.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	54
Tabel 6.1.1.10.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	56
Tabel 6.1.1.10.2	Kinerja 16 Unsur Pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	57
Tabel 6.2.1	Jumlah Kualitas 16 Unsur Pelayanan	63
Tabel 6.2.2	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	64
Tabel 6.2.3	Nilai Indeks Unit Pelayanan	65
Tabel 6.3.1	Urutan 16 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi	67
Tabel 6.3.2	Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	69
Tabel 6.4.1	Urutan 16 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan	72
Tabel 6.4.2	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Kategori Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1.	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	23
Gambar 5.2	Kelompok Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	24
Gambar 5.3	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Gambar 5.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Gambar 6.1.2	Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Pengaduan Pelayanan di Badan Kepagawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.	59
Gambar 6.1.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian Pengaduan Pelayanan di Badan Kepagawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.....	61
Gambar 5.7	Kelompok Responden Berdasarkan Pangkat	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksana pelayanan.

Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu *moment* tersebut melalui Reformasi Birokrasi yang tengah diselenggarakan pemerintah pusat maupun daerah.

Melalui Reformasi Birokrasi yang salah satu area perubahannya adalah pelayanan publik, pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah turut merubah cara pandang masyarakat terhadap pemerintah yang tentunya diikuti dengan tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti gerak dinamika masyarakat yang bergeser secara cepat, terlebih lagi kemajuan teknologi merasuk mempengaruhi setiap sendi kehidupan masyarakat sehingga masyarakatpun menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dengan instrument pelayanan yang akurat dan canggih sehingga membawa pemerintah pada pemanfaatan konsep-konsep *e-government* dan pelayanan berkualitas.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB)

mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB no. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disempurnakan dengan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada PerMenPan & RB No. 14 tahun 2017, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah pada bidang kepegawaian di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun, cakupan dari peraturan tersebut mencakup 9 item yang menjadi ruang lingkupnya, yaitu antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi 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/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan 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 spesifikasi dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Ke 9 (Sembilan) ruang lingkup tersebut kemudian di *breakdown* ke dalam berbagai pertanyaan didalam kuisioner yang dijadikan komponen unsur penilaian atau instrument pengukur kinerja unit layanan publik. Hasil yang diperoleh dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di Survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

Berikut 16 unsur yang digunakan dalam penilaian kinerja unit layanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat:

- 1 Pemenuhan Persyaratan Pelayanan
- 2 Sistem/ Prosedur Pelayanan
- 3 Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas
- 4 Biaya/tarif yang Harus Di Keluarkan
- 5 Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya
- 6 Penguasaan Petugas Tentang Tugas Dalam Proses Pelayanan
- 7 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan
- 9 Komunikasi Petugas Layanan

- 10 Keberadaan Pengaduan Layanan
- 11 Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, Koran, dll)
- 12 Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, Koran, dll)
- 13 Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat Parkir, Tempat ibadah, dll)
- 14 Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, Tempat ibadah, dll)
- 15 Keberadaan *Customer Service*
- 16 Ketersediaan Informasi Layanan

Ke 16 (Enam belas) unsur penilaian tersebut merupakan suatu instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit layanan publik. Lebih jauh lagi, hasil penyusunan dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di Survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan penyusunan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk melakukan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kepegawaian di wilayah pemerintah provinsi Sumatera Barat.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, kepada seluruh *stakeholders* yang mengakses layanan pada unit kerja ini, dengan cara melakukan penyebaran Kuisioner.

2. Tersedianya (satu) rumusan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuainya tingkat pencapaian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan layanan kepegawaian di lingkungan pemerintahan se provinsi Sumatera Barat.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan.

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah provinsi Sumatera Barat.

BAB II

MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1 MANFAAT KEGIATAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara umum adalah melakukan Survei untuk mengukur kepuasan *stakeholder* Badan Kepegawaian Daerah di Provinsi Sumatera Barat dalam mengakses pelayanan publik.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup penilaian *stakeholder* pada kegiatan ini dibatasi pada aktivitas layanan internal Badan Kepegawaian Daerah, sedangkan respondennya adalah ASN di SMA sederajat dan BKPSDM Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat, serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di pemerintah provinsi Sumatera Barat, yang mengakses pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 lingkup pelayanan publik sesuai dengan Per.Men.PAN No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah SMA sederajat dan BKPSDM pemerintah kabupaten/kota, serta OPD di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, .

3.2 Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden di kabupaten/kota dan OPD yang selesai melakukan pelayanan publik. Dengan kata lain terdapat kuisisioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan unsur mutu pelayanan berdasarkan SKM.

3.3 Teknik Pengambilan Pengambilan Sampel

Jumlah sampel akan dihitung berdasarkan jumlah kunjungan layanan pertahun pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Adapun pengambilan sampel terlebih dahulu dilakukan perhitungan ukuran sampel dengan menggunakan tabel Isaac Michelle sebagai berikut :

Tabel 3.1
Isaac dan Michael

N	s			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	210	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	622	336	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
								27149			
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	81	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	661	347	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	235	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								-	663	349	272

Sumber : Tabel Isaac dan Michael

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada lokus survei dilapangan adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

Teknik purposive sampling dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh Surveior dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada ASN yang telah selesai menerima layanan. Sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dilakukan dengan cara Surveior datang menemui responden pada lokus yang telah ditetapkan. Teknik yang digunakan dalam pertimbangan sampel yakni responden yang telah melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sebanyak 2 kali atau lebih. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa mereka dianggap telah dapat mengetahui dan merasakan serta mampu menjelaskan pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Jumlah total *sample* yang di gunakan dalam survei ini adalah 199 orang responden.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan sebagai hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Kepmenpan No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB IV

PROFIL BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

4.1. Sejarah Badan Kepegawaian Daerah (BKD)

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu lembaga penunjang daerah yang bertugas melaksanakan manajemen kepegawaian daerah. Sebelum berlakunya otonomi daerah sebagai konsekuensi pelaksanaan Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, urusan kepegawaian dilaksanakan oleh unit organisasi di dalam Sekretariat Daerah, yaitu Biro Kepegawaian. Namun setelah diterbitkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, sesuai pasal 219 berbunyi “ Badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 209 ayat (1) huruf e dan ayat (2) huruf e dibentuk untuk melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah meliputi perencanaan, keuangan, kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, fungsi lain sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”, dimana dalam pembentukannya berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Selanjutnya Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat membentuk Badan Kepegawaian Daerah dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, maka diterbitkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah. Pada pasal 23 menyebutkan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang manajemen kepegawaian daerah.

4.2. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Perangkat Daerah

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah, Badan

Kepegawaian Daerah mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang manajemen kepegawaian daerah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan dalam Pergub di atas, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan administrasi Badan Kepegawaian Daerah;
- b. Perumusan kebijakan formasi, sistem informasi, mutasi, pengembangan karier, pembinaan, kesejahteraan dan fasilitasi profesi ASN;
- c. Pelaksanaan kebijakan formasi, sistem informasi, mutasi, pengembangan karier, pembinaan, kesejahteraan dan fasilitasi profesi ASN;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang kebijakan formasi, sistem informasi, mutasi, pengembangan karier, pembinaan, kesejahteraan dan fasilitasi profesi ASN;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi BKD, sebagaimana di atur oleh Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah, maka struktur organisasi yang dibentuk terdiri dari jabatan sebagai berikut:

1. Kepala Badan,
Terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Badan,
2. Sekretariat terdiri dari,
Terdiri dari 1 (satu) orang Sekretaris
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
12 (dua belas) orang fungsional umum
 - b) Sub Bagian Keuangan
1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
4 (empat) orang fungsional umum

- c) Sub Bagian Program
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 2 (dua) orang fungsional umum
- 3. Bidang Formasi dan Informasi terdiri dari;
Terdiri dari 1 (satu) Kepala Bidang
 - a) Sub Bidang Formasi dan Pengadaan
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 3 (tiga) orang fungsional umum
 - b) Sub Bidang Tata Naskah
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 3 (tiga) orang fungsional umum
 - c) Sub Bidang Data dan Informasi
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 1 (satu) orang fungsional umum
- 4. Bidang Kepangkatan Pemerintahan dan Pensiun terdiri dari:
1 (satu) orang Kepala Bidang
 - a) Sub Bidang Kepangkatan
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bidang
 - 6 (enam) orang fungsional umum
 - b) Sub Bidang Pemindahan
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 5 (lima) orang fungsional umum
 - c) Sub Bidang Pensiun
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 3 (tiga) orang fungsional umum
- 5. Bidang Jabatan dan Kinerja ASN terdiri dari;
1 (satu) orang Kepala Bidang
 - a) Sub Bidang Jabatan Pimpinan Tinggi dan Jabatan Administrasi
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 1 (satu) orang fungsional umum

- b) Sub Bidang Fungsional
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 1 (satu) orang fungsional Umum
 - c) Sub Bidang Kinerja ASN
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bidang
 - 3 (tiga) orang fungsional umum
6. Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan terdiri dari;
- 1 (satu) orang Kepala Bidang
 - a) Sub Bidang Disiplin dan Pembinaan
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 3 (tiga) orang fungsional umum
 - b) Sub Bidang Fasilitasi Profesi ASN
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 3 (tiga) orang fungsional umum
 - c) Sub Bidang Kesejahteraan
 - 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian
 - 5 (lima) orang fungsional umum
7. Kelompok Jabatan Fungsional
- Terdiri dari 4 (empat) orang Analisis Kepegawaian dan 4 (empat) orang Pranata Komputer.
- Masing-masing uraian tugas adalah:
- 1. Kepala Badan memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud, dengan rincian tugas Kepala Badan:
 - a. Menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi badan
 - b. Menyelenggarakan penetapan kebijakan teknis Badan sesuai dengan kebijakan umum pemerintah daerah.
 - c. Menyelenggarakan perumusan dan penetapan pemberian dukungan tugas atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian daerah;

- d. Memfasilitasi pelaksanaan program kesekretariatan, formasi dan informasi kepegawaian, kepangkatan pemindahan dan pensiun, pembinaan dan kesejahteraan, jabatan dan kinerja ASN;
 - e. Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah, swasta dan lembaga terkait lainnya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Badan;
 - f. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Rencana Strategis, LAKIP, LKPJ, dan LPPD Badan serta pelaksanaan tugas-tugas teknis serta evaluasi pelaporan;
 - g. Menyelenggarakan koordinasi kegiatan teknis kepegawaian daerah;
 - h. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait; dan
 - i. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.
2. Sekretariat, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang program, keuangan, umum dan kepegawaian.
- Sekretariat mempunyai fungsi:
- a. Penyelenggaraan koordinasi perencanaan dan program badan
 - b. Penyelenggaraan pengkajian perencanaan dan program kesekretariatan
 - c. Penyelenggaraan pengelolaan urusan keuangan, program, umum dan kepegawaian.
3. Bidang Formasi dan Informasi, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kepangkatan, pemindahan dan pensiun pegawai.
- Bidang Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun mempunyai fungsi:
- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kepangkatan;
 - b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pemindahan pegawai;
 - c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pensiun pegawai.

4. Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pembinaan dan kesejahteraan pegawai.

Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pembinaan pegawai.
 - b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang Kesejahteraan Pegawai.
 - c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan kesejahteraan dan penghargaan
5. Bidang Jabatan dan Kinerja ASN, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang Jabatan dan Kinerja ASN.

Bidang Jabatan dan Kinerja ASN mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang Jabatan ASN;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang Kinerja ASN, dan;
- c. Penyiapan bahan pengelolaan jabatan fungsional.

Tata Laksana BKD

1. Bidang Formasi dan Informasi
Pelayanan formasi dan informasi meliputi pelayanan formasi pegawai, pelayanan pemberian informasi kepegawaian serta pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah.
2. Bidang Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun
Pelayanan kepangkatan pemindahan dan Pensiun meliputi pelayanan pemberian kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil, pelayanan pemberian kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil, pelayanan mutasi pindah Pegawai Negeri Sipil, pelayanan pemberian cuti Pegawai Negeri Sipil, pelayanan peninjauan masa kerja dan gaji Pegawai Negeri Sipil.
3. Bidang Jabatan dan Kinerja ASN

Pelayanan jabatan dan kinerja Pegawai Negeri Sipil meliputi pelayanan penetapan, pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil dalam dan dari jabatan, kinerja ASN dan pengelolaan jabatan fungsional Pegawai Negeri Sipil.

4. Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan

Pelayanan disiplin dan pembinaan meliputi pelayanan pemberian hukuman disiplin PNS, pelayanan pemberian penghargaan PNS berprestasi dan pelayanan pembekalan PNS purna tugas. Pemberian penghargaan berupa Satya Lencana Karya Satya kepada PNS merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilaksanakan pada pelayanan pembinaan dan kesejahteraan pegawai serta fasilitasi profesi ASN.

4.3. Sumber Daya Badan Kepegawaian Daerah

4.3.1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia aparatur Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat yang menjadi pelaksana tugas pokok dan fungsi Badan Kepegawaian Daerah yang selanjutnya diuraikan menjadi tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang berjumlah 84 orang. Komposisi pegawai tersebut berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 49 orang (58,3%) perempuan dan 35 orang (41,7%) laki-laki. Dari data tersebut terdapat ketimpangan jumlah perempuan dengan laki-laki sebesar 16,6%, namun ketimpangan tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap lingkungan dan budaya kerja serta kinerjanya.

Berikut ini adalah tingkat pendidikan pegawai dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Daftar Tingkat Pendidikan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat
Tahun 2017

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTP	0	0
2	SLTA	19	22
3	Diploma III/D3	5	6
4	Strata I	48	57
5	Strata II	12	15
6	Strata III	0	0
	Jumlah	84	100

Sumber: Subag. Umum dan Kepegawaian BKD Provinsi Sumbar, 2018

Dilihat dari segi pendidikan, komposisi pegawai Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat sudah memadai untuk melaksanakan tugas-tugas Badan Kepegawaian Daerah (BKD) karena lebih dari 57% pegawai sudah berpendidikan sarjana, namun sebanyak 22% adalah tamatan SLTA yang tidak dapat naik pangkat lagi kecuali melalui pendidikan jabatan fungsional atau jabatan struktural. Sehingga perlu adanya pengarahan pegawai di kelompok lulusan SLTA sederajat dan untuk dikembangkan lebih baik melalui diklat teknis/substantive, diklat gelar maupun diklat fungsional.

Selanjutnya komposisi pegawai berdasarkan golongan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Daftar Golongan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2017

No	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1	Golongan I	0	0
2	Golongan II	8	9
3	Golongan III	71	85
4	Golongan IV	5	6
	Jumlah	84	100

Sumber: Subbag. Umum dan Kepegawaian BKD Provinsi Sumbar, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tercatat 85% pegawai Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat adalah golongan III.

4.3.2. Inventarisasi Aset

Pada umumnya kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai untuk mendukung pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah. Nilai aset yang dikelola BKD per Desember 2017 sebesar Rp. 9.722.092.540,- terdiri atas aset tetap sebesar Rp. 9.388.266.040,- dan aset lainnya sebesar Rp. 333.826.500,-. Daftar aset yang dikelola per Desember 2017 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Daftar Aset BKD Provinsi Sumatera Barat
Per Desember 2017

No	Jenis Barang	Jumlah	Harga
I	ASET TETAP		
1	Golongan tanah Tanah	2.530m ²	3.036.000.000,00
2	Golongan Peralatan dan Mesin - Alat-alat besar - Alat-alat angkutan - Alat kantor dan rumah tangga - Alat studio dan alat komunikasi	6 unit 4 unit 1.135 unit 30 unit	351.116.000,00 692.340.225,00 5.472.532.744,00 220.366.150,00
3	Golongan Gedung dan Bangunan Bangunan Gedung	1.359 m ²	3.420.978.900,00
4	Golongan Aset Tetap lainnya Buku Perpustakaan Barang Bercorak Kebudayaan	312 buah 33 unit	19.734.000,00 40.520.000,00
II	ASET LAINNYA		
1	Aset tidak berwujud	7 sistem aplikasi	334.841.000,00
2	Aset tidak bermanfaat	6 unit	35.061.500,00
Total Harga			13.253.588.019,79

Sumber : Kartu Inventaris Barang BKD Provinsi Sumatera Barat

4.3.3. Sarana dan Prasarana

Disamping sumber daya manusia yang professional, ketersediaan sarana dan prasarana juga merupakan unsur penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat telah dilengkapi sarana dan prasarana yang diharapkan mampu mendukung pelaksanaan

tugas dan fungsinya. Sedangkan untuk prasarana gedung, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat telah memiliki gedung yang , cukup memadai untuk menampung pelaksanaan tugas.

Sarana dan prasarana gedung pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat terdiri dari ruangan Kepala Badan, ruang Sekretariat, ruang bidang mutasi kepegawaian, ruangan informasi dan formasi kepegawaian, ruangan pengembangan pegawai, ruangan pembinaan dan kesejahteraan pegawai. Selain itu, pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat juga terdapat ruangan tata naskah yang dipergunakan untuk menyimpan arsip pegawai, ruangan rapat, aula dan lain sebagainya.

Dalam menunjang pelaksanaan tugas dinas Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat memili 3 (tiga) unit kendaraan dinas operasional roda empat dan 1 (satu) unit kendaraan dinas roda dua sebagaimana terlihat dalam tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Daftar Kendaraan Dinas BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Kendaraan	Merk	Dipergunakan untuk
1	Sepeda Motor	Honda Blade	Operasional Administrasi
2	Mobil	Kijang Innova	Operasional Kepala Badan
3	Mobil	Kijang Innova	Operasional Administrasi
4	Mobil	Toyota Avanza	Operasional Administrasi

Sumber : Data Asset BKD Tahun 2017

4.4. Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah

Sesuai Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Formasi dan Informasi

Pelayanan Formasi dan Informasi meliputi pelayanan formasi pegawai, pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah serta penetapan CPNSD menjadi PNSD, pelayanan data Pegawai Negeri Sipil untuk unit kerja di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah, pelayanan data Pegawai Negeri Sipil untuk pihak ketiga, pelayanan penerbitan Karpeg Pegawai Negeri Sipil, pelayanan karis/karsu Pegawai Negeri Sipil.

Adapun perkembangan kegiatan pada pelayanan formasi dan informasi kepegawaian dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Pelayanan Formasi dan Pengadaan BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Kegiatan	Tahun					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Pengadaan CPNSD	-	145	180	-	-	-
2	Praja IPDN	82	82	50	26	30	57

Sumber : Buku Data dan Informasi Pembangunan Tahun 2012-2017

2. Pelayanan Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun

Pelayanan Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun meliputi pelayanan pemberian kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil, pelayanan pemberian kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil, pelayanan mutasi pindah Pegawai Negeri Sipil, pelayanan pemberian cuti Pegawai Negeri Sipil, pelayanan peninjauan masa kerja dan gaji Pegawai Negeri Sipil, pelayanan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil, dan pensiun janda/duda Pegawai Negeri Sipil. Untuk melihat perkembangan dan pelayanan kepangkatan pemindahan dan pensiun yang telah dilaksanakan pada tahun 2012-2017 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Kegiatan	Tahun					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Kenaikan Pangkat	4191	3031	3105	2440	2870	5589
2	Mutasi Pindah	1056	1075	1974	1260	829	1223
3	Pensiun	380	414	222	162	162	926

Sumber : Bidang Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun

3. Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN

Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN meliputi Pelayanan penetapan, pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian ASN dalam dan dari jabatan serta kinerja ASN. Kegiatan Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN tahun 2012-2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Kegiatan	Tahun (orang)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Penilaian Kinerja	1052	1030	1132	1582	1129	1151

Sumber : Bidang Jabatan dan Kinerja ASN BKD Prov. Sumbar

4.. Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai

Pelayanan disiplin dan pembinaan meliputi pelayanan pemberian hukuman disiplin PNS, pelayanan pemberian penghargaan PNS berprestasi dan pelayanan pembekalan PNS purna tugas. Pemberian penghargaan berupa Satya Lencana Karya Sapta kepada PNS merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilaksanakan pada pelayanan disiplin dan pembinaan. Berikut ini adalah pelayanan disiplin dan pembinaan pada tahun 2012-2017 Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat:

Tabel 4.8
Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Kegiatan	Tahun					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Hukuman Disiplin Pegawai	49	39	66	41	50	24
2	Penghargaan PNS Prestasi	12	4	4	4	4	8
3	Pembekalan PNS Purna Tugas	25	25	25	30	25	25
4	Penghargaan Satya Lencana Karya Satya	410	708	312	357	399	1091

Sumber: Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai BKD Prov.Sumbar

Pelayanan hukuman disiplin PNS mengalami penurunan yaitu angka 50 kasus pada tahun 2016, sedangkan pada tahun 2017 terdapat 24 kasus yang di tangani pada bidang Pembinaan dan Kesejahteraan pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat.

BAB 5

PROFIL RESPONDEN

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat selama bulan Oktober – November 2018. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 199 orang. Untuk lebih detail tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar Jenis Layanan (tabel 5.1), kelompok berdasar rentang umur (tabel 5.2), Jenis Kelamin (tabel 5.3), dan Pendidikan Terakhir (tabel 5.4) seperti tabel berikut:

5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

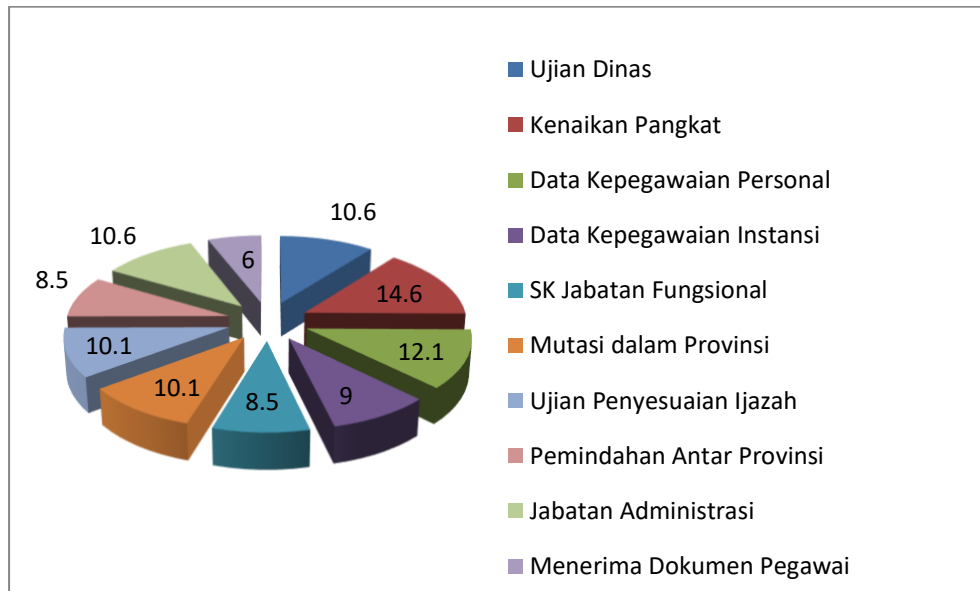
Berdasarkan jawaban dari 199 orang responden yang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat diperoleh hasil bahwa jenis layanan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat adalah Kenaikan Pangkat PNS sebesar 14,6% sedangkan yang terendah adalah Menerima Dokumen Pegawai sebesar 6%, seperti yang terlihat dalam tabel 5.1 berikut ini

Tabel 5.1. Kelompok Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Ujian Dinas	21	10,6
2	Kenaikan Pangkat	29	14,6
3	Data Kepegawaian Personal	24	12,1
4	Data Kepegawaian Instansi	18	9
5	SK Jabatan Fungsional	17	8,5
6	Mutasi Dalam Provinsi	20	10,1
7	Ujian Penyesuaian Ijazah	20	10,1
8	Pemindahan Antar Provinsi	17	8,5
9	Jabatan Administrasi	21	10,6
10	Menerima Dokumen Pegawai	12	6
	Total	199	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.1. Kelompok Jenis Layanan



Sumber: Data Primer, 2018

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat didominasi oleh Jenis layanan Kenaikan Pangkat PNS yaitu sebesar 14,6 %. Urutan kedua adalah jenis layanan Data Kepegawaian Personal sebesar 12,1%, urutan ketiga jenis layanan Ujian Dinas dan jenis layanan Jabatan Administrasi masing-masing sebesar 10,6%, urutan keempat jenis layanan Mutasi Dalam Provinsi dan Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah masing-masing sebesar 10,1%, urutan kelima jenis layanan Data Kepegawaian Instansi sebesar 9%, urutan keenam jenis layanan Pemindahan Antar Provinsi, dan urutan ke tujuh jenis layanan Menerima Dokumen Pegawai sebesar 6%. Hal ini sesuai dengan data dari profil Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat bahwa jenis pelayanan kenaikan pangkat mempunyai jumlah terbanyak.

5.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 199 orang responden yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah

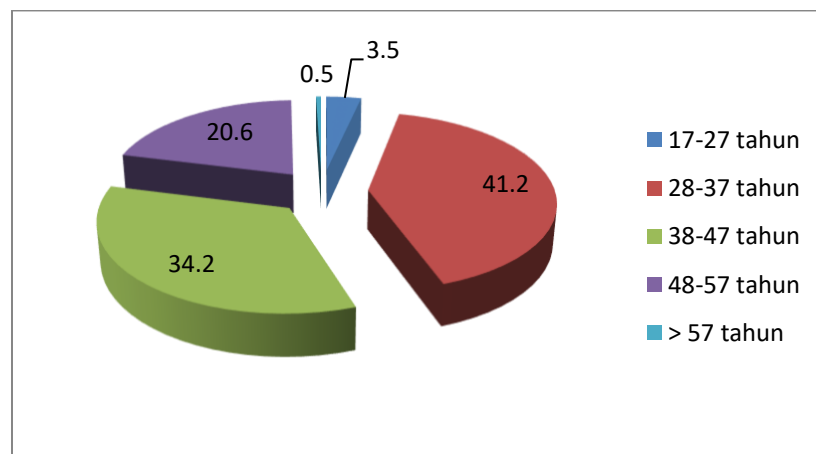
didominasi oleh usia 28-37 tahun sebanyak 41,2% dan yang terendah adalah usia >57 tahun yaitu 0,5%, yang dapat terlihat pada tabel 5.2. berikut ini;

Tabel 5.2. Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-27 tahun	7	3,5
2	28-37 tahun	82	41,2
3	38-47 tahun	68	34,2
4	48-57 tahun	41	20,6
5	> 57 tahun	1	0,5
	Total	199	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.2: Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia



Sumber: data primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.3. di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat terbanyak pada usia 28-37 tahun sebesar 41,2%. Untuk urutan kedua adalah usia 38-47 tahun sebesar 34,2% dan urutan ketiga pada usia 48-57 tahun sebesar 20,6% dan urutan keempat 17-27 tahun sebesar 3,5%. Sedangkan untuk urutan terendah yaitu usia >57 tahun sebesar 0,5%. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah usia 28-37 tahun, masyarakat pada usia ini cenderung pro aktif dalam pelayanan. Petugas sebagai penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan.

5.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

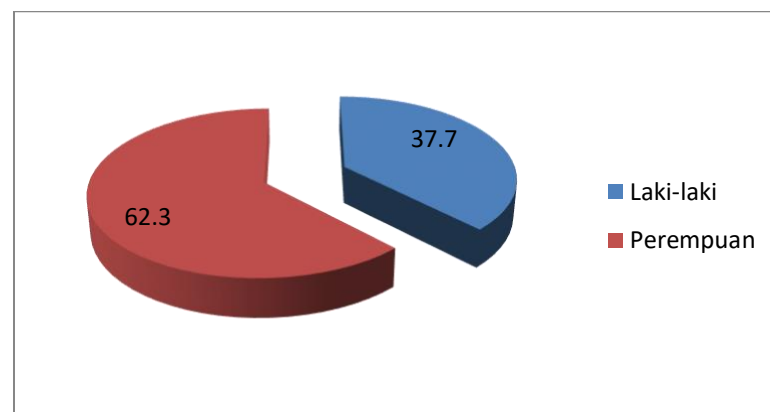
Berdasarkan jawaban 199 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.3. Kelompok Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	75	37,7
2	Perempuan	124	62,3
	Total	180	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.4. Kelompok Jenis Kelamin



Sumber: data primer, 2018

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan sebesar 63,3 % dan laki-laki 37,7%. Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban 199 orang responden, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan S1 yaitu

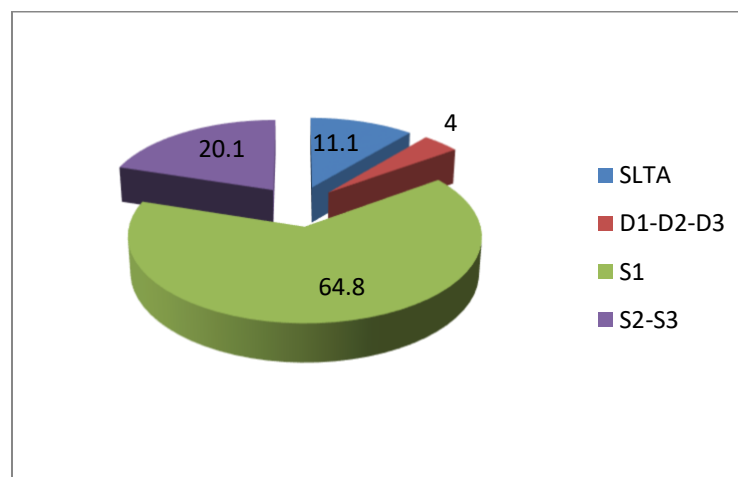
sebesar 64,8%, sedangkan yang terendah adalah berpendidikan SLTA yaitu sebesar 11,1%.

Tabel 5.4. Kelompok Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SLTA	22	11,1
2	D1-D2-D3	8	4
3	S1	129	64,8
4	S2-S3	40	20,1
	Total	199	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.4: Kelompok Tingkat Pendidikan Terakhir



Sumber: data primer, 2018

Tingkat pendidikan responden yang berurusan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat didominasi oleh lulusan berpendidikan S1 sebesar 64,8%, selanjutnya urutan kedua berpendidikan S2-S3 sebesar 20,1%, urutan ketiga berpendidikan SLTA sebesar 11,1%, sedangkan yang terendah adalah yang berpendidikan D1-D2-D3 yaitu sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

BAB 6

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 199 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 10 jenis layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

Untuk nilai penimbang dalam survei di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat ini adalah :

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

$$= 1/16$$

$$= 0,062$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari

nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$ (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada 10 unit kerja di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat berdasarkan jenis layanan yang dilakukan, dan juga nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Berikut dijelaskan uraian tentang nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 10 unit kerja di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat berdasarkan jenis layanan yang dilakukan.

6.1. Survei Kepuasan Masyarakat

6.1.1. Jenis Layanan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Ujian Dinas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.1.1
 Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Ujian Dinas
 di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	82	3.905	0.246
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	69	3.286	0.207
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	64	3.048	0.192
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	84	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	69	3.286	0.207
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	70	3.333	0.210
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	67	3.190	0.201
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	67	3.190	0.201
9	Komunikasi Petugas Layanan	69	3.286	0.207
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	79	3.762	0.237
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	67	3.190	0.201
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	69	3.286	0.207
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	66	3.143	0.198
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	64	3.048	0.192
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	67	3.190	0.201
16	Ketersediaan Informasi Layanan	74	3.524	0.222
	TOTAL	1127	53.667	3.381
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.381
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		84.53
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Ujian Dinas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **84,53** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Ujian Dinas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.1.2 berikut:

Tabel 6.1.1.1.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Ujian Dinas
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	82	3.905	97.62	Sangat baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	69	3.286	82.14	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	64	3.048	76.19	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	84	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	69	3.286	82.14	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	70	3.333	83.33	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	67	3.190	79.76	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	67	3.190	79.76	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	69	3.286	82.14	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	79	3.762	94.05	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	67	3.190	79.76	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	69	3.286	82.14	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	66	3.143	78.57	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	64	3.048	76.19	Kurang Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	67	3.190	79.76	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	74	3.524	88.10	Baik
	TOTAL	1127	53.667		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.1.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Ujian Dinas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 21 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Ujian Dinas tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan

bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Ujian Dinas tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 2 unsur, yaitu unsur Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) dan unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dll) atau (unsur ke-14) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,828 (70,69). Penilaian 21 orang responden terhadap unsur Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) adalah 16 orang responden (76,2%) menyatakan cukup cepat, 2 orang responden (9,5%) menyatakan agak lama dan hanya 3 orang reponden (14,3%) yang menyatakan waktu yang dibutuhkan pada bagian registrasi berkas sangat cepat. Lamanya waktu yang di butuhkan pada bagian registrasi berkas ini karena banyak antrian yang akan melaksanakan ujian dinas.

Sedangkan penilaian terhadap unsur Kebersihan Prasarana Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-14), dari 21 orang responden yang di survei, 18 orang responden (85,7%) menyatakan Prasarana Layanan cukup bersih, 1 orang responden (4,8%) menyatakan kurang bersih dan hanya 2 orang responden (9,5%) menyatakan prasarana layanan sangat bersih. Keluhan yang muncul antara lain terkait dengan kondisi toilet yang kurang bersih, sehingga perlu menjadi prioritas untuk tingkatkan kebersihannya dengan lebih meningkatkan kinerja *cleaning service* dengan selalu mengontrol kebersihan prasarana layanan,

Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah:

1. Menambah petugas di bagian registrasi berkas ujian dinas apabila banyak peserta yang akan mengikuti ujian dinas.
2. *Cleaning Service* lebih sering membersihkan prasarana layanan, khususnya toilet.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.2.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.2.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Kenaikan Pangkat
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	110	3.793	0.239
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	91	3.138	0.198
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	90	3.103	0.196
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	116	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	99	3.414	0.215
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	97	3.345	0.211
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	94	3.241	0.204
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	100	3.448	0.217
9	Komunikasi Petugas Layanan	94	3.241	0.204
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	111	3.828	0.241
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	90	3.103	0.196
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	87	3.000	0.189
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	82	2.828	0.178
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	86	2.966	0.187
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	97	3.345	0.211
16	Ketersediaan Informasi Layanan	96	3.310	0.209
	TOTAL	1540	53.103	3.346
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.346
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		83.64
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **83,64** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.2.2 berikut:

Tabel 6.1.1.2.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Kenaikan Pangkat
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	110	3.793	94.83	Sangat baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	91	3.138	78.45	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	90	3.103	77.59	Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	116	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	99	3.414	85.34	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	97	3.345	83.62	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	94	3.241	81.03	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	100	3.448	86.21	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	94	3.241	81.03	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	111	3.828	95.69	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	90	3.103	77.59	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	87	3.000	75.00	Kurang Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	82	2.828	70.69	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	86	2.966	74.14	Kurang Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	97	3.345	83.62	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	96	3.310	82.76	Baik
	TOTAL	1540	53.103		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.2.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 29 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Kenaikan Pangkat tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk

mendapatkan layanan Kenaikan Pangkat tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,828 (70,69). Penilaian 29 orang responden terhadap unsur Kelengkapan Prasarana Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) adalah, 4 orang responden (13,8%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan sangat lengkap, 16 orang responden (55,2%) menyatakan cukup lengkap dan 9 orang responden (31%) menyatakan prasarana layanan kurang lengkap. Keluhan yang disampaikan oleh responden adalah tempat parkir yang terlalu kecil, sehingga kalau banyak ASN yang membawa kendaraan roda empat terpaksa akan parkir di luar area parkir Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah rencana memperluas lahan parkir di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.3.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.3.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	93	3.875	0.244
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	81	3.375	0.213
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	70	2.917	0.184
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	96	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	79	3.292	0.207
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	83	3.458	0.218
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	77	3.208	0.202
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	80	3.333	0.210
9	Komunikasi Petugas Layanan	79	3.292	0.207
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	90	3.750	0.236
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	75	3.125	0.197
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	76	3.167	0.200
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	70	2.917	0.184
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	75	3.125	0.197
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	79	3.292	0.207
16	Ketersediaan Informasi Layanan	89	3.708	0.234
	TOTAL	1292	53.833	3.392
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.392
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		84.79
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **84,79** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik..**

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.3.2 berikut:

Tabel 6.1.1.3.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	93	3.875	96.88	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	81	3.375	84.38	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	70	2.917	72.92	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	96	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	79	3.292	82.29	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	83	3.458	86.46	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	77	3.208	80.21	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	80	3.333	83.33	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	79	3.292	82.29	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	90	3.750	93.75	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	75	3.125	78.13	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	76	3.167	79.17	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	70	2.917	72.92	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	75	3.125	78.13	Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	79	3.292	82.29	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	89	3.708	92.71	Sangat Baik
	TOTAL	1292	53.833		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.3.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Personal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai

rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 24 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Data Kepegawaian Personal tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Data Kepegawaian Personal tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 2 unsur, yaitu unsur Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) dan unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,917 (72,92). Penilaian 24 orang responden terhadap unsur Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) adalah 20 orang responden (83,3%) menyatakan cukup cepat, 3 orang responden (12,5%) menyatakan agak lama dan hanya 1 orang reponden (4,2%) yang menyatakan waktu yang dibutuhkan pada bagian registrasi berkas sangat cepat. Lamanya waktu yang di butuhkan pada bagian registrasi berkas ini karena banyak antrian yang akan mengajukan layanan Data Kepegawaian Personal.

Sedangkan penilaian terhadap unsur Kelengkapan Prasarana Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13), dari 24 orang responden yang di survei, 16 orang responden (66,7%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan cukup lengkap, 5 orang responden (20,8%) menyatakan kurang lengkap dan hanya 3 orang responden (12,5%) menyatakan prasarana layanan sangat lengkap. Keluhan yang muncul antara lain terkait dengan tempat parkir yang terlalu kecil, sehingga tidak cukup menampung kendaraan bagi ASN yang akan melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) Menambah petugas di bagian registrasi apabila banyak ASN yang akan mengajukan layanan Data Kepegawaian Personal, (2) Rencana perluasan lahan parkir.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.4.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.4.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	71	3.944	0.249
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	56	3.111	0.196
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	56	3.111	0.196
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	72	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	58	3.222	0.203
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	54	3.000	0.189
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	54	3.000	0.189
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	60	3.333	0.210
9	Komunikasi Petugas Layanan	54	3.000	0.189
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	67	3.722	0.235
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	56	3.111	0.196
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	55	3.056	0.193
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	51	2.833	0.179
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	54	3.000	0.189
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	58	3.222	0.203
16	Ketersediaan Informasi Layanan	58	3.222	0.203
	TOTAL	934	51.889	3.269
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.269
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		81.73
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **81,73** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi di

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.4.2 berikut:

Tabel 6.1.1.4.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	71	3.944	98.61	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	56	3.111	77.78	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	56	3.111	77.78	Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	72	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	58	3.222	80.56	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	54	3.000	75.00	Kurang Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	54	3.000	75.00	Kurang Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	60	3.333	83.33	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	54	3.000	75.00	Kurang Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	67	3.722	93.06	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	56	3.111	77.78	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	55	3.056	76.39	Kurang Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	51	2.833	70.83	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	54	3.000	75.00	Kurang Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	58	3.222	80.56	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	58	3.222	80.56	Baik
	TOTAL	934	51.889		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.4.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unturnya, mayoritas kinerja pelayanan unturnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai

rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 18 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Data Kepegawaian Instansi tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Data Kepegawaian Instansi tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,833 (70,83). Penilaian terhadap unsur Kelengkapan Prasarana Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13), dari 18 orang responden yang di survei, 11 orang responden (61,1%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan cukup lengkap, 5 orang responden (27,8%) menyatakan kurang lengkap dan hanya 2 orang responden (11,1%) menyatakan prasarana penunjang layanan sangat lengkap. Keluhan yang muncul antara lain terkait dengan tempat parkir yang terlalu kecil, sehingga tidak cukup menampung kendaraan bagi ASN yang akan melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, kemudian tempat ibadah terlalu jauh dari tempat layanan. Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) Rencana perluasan lahan parkir.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.5.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.5.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	67	3.941	0.248
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	54	3.176	0.200
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	52	3.059	0.193
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	68	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	54	3.176	0.200
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	54	3.176	0.200
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	56	3.294	0.208
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	57	3.353	0.211
9	Komunikasi Petugas Layanan	55	3.235	0.204
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	64	3.765	0.237
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	52	3.059	0.193
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	51	3.000	0.189
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	50	2.941	0.185
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	50	2.941	0.185
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	55	3.235	0.204
16	Ketersediaan Informasi Layanan	57	3.353	0.211
	TOTAL	896	52.706	3.320
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.320
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		83.01
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **83,01** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.5.2 berikut:

Tabel 6.1.1.5.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	67	3.941	98.53	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	54	3.176	79.41	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	52	3.059	76.47	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	68	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	54	3.176	79.41	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	54	3.176	79.41	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	56	3.294	82.35	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	57	3.353	83.82	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	55	3.235	80.88	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	64	3.765	94.12	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	52	3.059	76.47	Kurang Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	51	3.000	75.00	Kurang Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	50	2.941	73.53	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	50	2.941	73.53	Kurang Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	55	3.235	80.88	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	57	3.353	83.82	Baik
	TOTAL	896	52.706		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.5.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan SK Jabatan Fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 17 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan SK Jabatan Fungsional tidak ada biaya/gratis.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan SK Jabatan Fungsional tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 2 unsur, yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) dan unsur Kebersihan Prasarana Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-14) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,941 (73,53).

Penilaian 17 responden terhadap unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) adalah 1 orang responden (5,9%) menyatakan prasarana layanan sangat lengkap, 14 orang responden (82,4%) menyatakan prasarana penunjang layanan cukup lengkap dan 2 orang responden (11,8%) menyatakan kurang lengkap. Dari hasil survai ini, mayoritas responden menyatakan prasarana penunjang sudah cukup lengkap, tetapi unsur ini mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan yang lain. Dan keluhan yang muncul adalah masih kurangnya kapasitas lahan parkir untuk menampung kendaraan yang akan melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Sedangkan penilaian terhadap unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-14), dari 17 orang responden yang di survei, 16 orang responden (86,5%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan cukup bersih, dan hanya 1 orang responden (5,9%) menyatakan prasarana penunjang layanan kurang bersih. Contohnya kondisi toilet yang kurang bersih seperti toilet yang berada di luar dekat kantor Satpam. Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) perluasan lahan parkir, (2) *Cleaning Service* lebih sering membersihkan prasarana penunjang layanan khususnya toilet.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.6.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.6.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	75	3.750	0.236
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	67	3.350	0.211
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	66	3.300	0.208
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	80	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	65	3.250	0.205
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	64	3.200	0.202
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	67	3.350	0.211
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	68	3.400	0.214
9	Komunikasi Petugas Layanan	66	3.300	0.208
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	77	3.850	0.243
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	65	3.250	0.205
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	65	3.250	0.205
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	63	3.150	0.198
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	65	3.250	0.205
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	66	3.300	0.208
16	Ketersediaan Informasi Layanan	69	3.450	0.217
	TOTAL	1088	54.400	3.427
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.427
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		85,68
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Mutasi dalam Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **85,68** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.6.2 berikut:

Tabel 6.1.1.6.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	75	3.750	93.75	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	67	3.350	83.75	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	66	3.300	82.50	Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	80	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	65	3.250	81.25	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	64	3.200	80.00	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	67	3.350	83.75	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	68	3.400	85.00	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	66	3.300	82.50	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	77	3.850	96.25	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	65	3.250	81.25	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	65	3.250	81.25	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	63	3.150	78.75	Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	65	3.250	81.25	Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	66	3.300	82.50	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	69	3.450	86.25	Baik
	TOTAL	1088	54.400		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.6.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Mutasi Dalam Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 20 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Mutasi Dalam Provinsi tidak ada biaya/gratis.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Mutasi Dalam Provinsi tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,150 (78,75). Penilaian terhadap unsur Kelengkapan Prasarana penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13). Pendapat dari 20 orang responden yang di survei, 4 orang responden (20%) menyatakan Prasarana penunjang Layanan sangat lengkap, 15 orang responden (75%) menyatakan cukup lengkap dan 1 orang responden (5%) menyatakan prasarana penunjang layanan kurang lengkap. Keluhan yang muncul adalah tempat ibadah yang kurang representative. Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) perbaiki tempat ibadah agar lebih representative.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.7.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.7.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	79	3.950	0.249
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	64	3.200	0.202
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	63	3.150	0.198
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	80	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	63	3.150	0.198
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	65	3.250	0.205
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	60	3.000	0.189
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	66	3.300	0.208
9	Komunikasi Petugas Layanan	63	3.150	0.198
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	78	3.900	0.246
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	62	3.100	0.195
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	62	3.100	0.195
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	59	2.950	0.186
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	62	3.100	0.195
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	66	3.300	0.208
16	Ketersediaan Informasi Layanan	70	3.500	0.221
	TOTAL	1062	53.100	3.345
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.345
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		83.63
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **83,63** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.7.2 berikut:

Tabel 6.1.1.7.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	79	3.950	98.75	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	64	3.200	80.00	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	63	3.150	78.75	Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	80	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	63	3.150	78.75	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	65	3.250	81.25	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	60	3.000	75.00	Kurang Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	66	3.300	82.50	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	63	3.150	78.75	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	78	3.900	97.50	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	62	3.100	77.50	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	62	3.100	77.50	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	59	2.950	73.75	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	62	3.100	77.50	Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	66	3.300	82.50	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	70	3.500	87.50	Baik
	TOTAL	1062	53.100		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.7.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Ujian Penyesuaian Ijazah di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 20 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Ujian Penyesuaian ijazah tidak ada biaya/gratis.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Ujian Penyesuaian Ijazah tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,950 (73,75). Penilaian 20 orang responden unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13), 13 orang responden (65%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan cukup lengkap, 4 orang responden (20%) menyatakan kurang lengkap dan hanya 3 orang responden (15%) menyatakan prasarana layanan sangat lengkap. Keluhan yang muncul dari responden adalah jauhnya letak tempat ibadah. Sehingga yang menjadi prioritas ke depan adalah dengan melengkapi prasarana penunjang layanan agar lebih meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.8.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.8.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	64	3.765	0.237
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	56	3.294	0.208
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	54	3.176	0.200
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	68	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	55	3.235	0.204
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	55	3.235	0.204
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	53	3.118	0.196
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	59	3.471	0.219
9	Komunikasi Petugas Layanan	57	3.353	0.211
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	61	3.588	0.226
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	53	3.118	0.196
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	53	3.118	0.196
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	51	3.000	0.189
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	53	3.118	0.196
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	53	3.118	0.196
16	Ketersediaan Informasi Layanan	62	3.647	0.230
	TOTAL	907	56.714	3.361
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.361
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		84.03
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **84,03** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik..**

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.8.2 berikut:

Tabel 6.1.1.8.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	64	3.765	94.12	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	56	3.294	82.35	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	54	3.176	79.41	Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	68	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	55	3.235	80.88	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	55	3.235	80.88	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	53	3.118	77.94	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	59	3.471	86.76	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	57	3.353	83.82	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	61	3.588	89.71	Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	53	3.118	77.94	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	53	3.118	77.94	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	51	3.000	75.00	Kurang Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	53	3.118	77.94	Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	53	3.118	77.94	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	62	3.647	91.18	Sangat Baik
	TOTAL	907	56.714		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.8.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Pemindahan Antar Provinsi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan

nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 17 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Pemindahan Antar Provinsi tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Pemindahan Antar Provinsi tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,000 (75). Penilaian terhadap unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13), adalah dari 17 orang responden yang di survei, 13 orang responden (76,5%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan cukup lengkap, 2 orang responden (11,8%) menyatakan kurang lengkap dan hanya 2 orang responden (11,8%) menyatakan prasarana layanan sangat lengkap. Walaupun mayoritas responden menilai prasarana penunjang layanan sudah cukup lengkap, tetapi masih ada keluhan tentang lahan parkir yang kecil, sehingga perluasan parkir menjadi salah satu pertimbangan perbaikan pada masa yang akan datang.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.9.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.9.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Jabatan Administrasi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	80	4.000	0.252
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	68	3.400	0.214
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	60	3.000	0.189
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	80	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	67	3.350	0.211
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	67	3.350	0.211
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	63	3.150	0.198
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	75	3.750	0.236
9	Komunikasi Petugas Layanan	66	3.300	0.208
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	78	3.900	0.246
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	63	3.150	0.198
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	63	3.150	0.198
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	64	3.200	0.202
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	63	3.150	0.198
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	65	3.250	0.205
16	Ketersediaan Informasi Layanan	78	3.900	0.246
	TOTAL	1100	55.000	3.465
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.465
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		86,63
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **86,63** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.9.2 berikut:

Tabel 6.1.1.9.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	80	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	68	3.400	85.00	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	60	3.000	75.00	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	80	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	67	3.350	83.75	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	67	3.350	83.75	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	63	3.150	78.75	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	75	3.750	93.75	Sangat Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	66	3.300	82.50	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	78	3.900	97.50	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	63	3.150	78.75	Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	63	3.150	78.75	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	64	3.200	80.00	Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	63	3.150	78.75	Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	65	3.250	81.25	Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	78	3.900	97.50	Sangat Baik
	TOTAL	1100	55.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.9.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Jabatan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 2 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (unsur ke 1) dan unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 20 orang responden yang di survei, 100% menyatakan

bahwa pada jenis layanan Jabatan Administrasi persyaratan pelayanan harus dipenuhi sepenuhnya. Sedangkan penilaian terhadap unsur Biaya/tarif yang harus Dikeluarkan, semua responden menyatakan tidak ada biaya/gratis. Kedua unsur ini sangat memuaskan masyarakat sehingga harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3). Pendapat 20 orang responden terhadap unsur ini adalah 4 orang responden (20%) menyatakan waktu yang dibutuhkan di bagian registrasi berkas sangat cepat, 12 orang responden (60%) menyatakan cukup cepat dan 4 orang responden (20%) menyatakan kurang cepat. Lamanya waktu menunggu ini terkait dengan banyaknya ASN yang melakukan pengurusan Jabatan Administrasi, sehingga strategi perbaikannya adalah dengan menambah petugas di bagian registrasi berkas apabila banyak ASN yang banyak melakukan pengurusan Jabatan Administrasi ini.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.10.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.10.1
 Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian
 di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	51	3.923	0.247
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	47	3.615	0.228
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	45	3.462	0.218
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	52	4.000	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	45	3.462	0.218
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	50	3.846	0.242
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	44	3.385	0.213
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	44	3.385	0.213
9	Komunikasi Petugas Layanan	46	3.538	0.223
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	51	3.923	0.247
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	47	3.615	0.228
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	41	3.154	0.199
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	47	3.615	0.228
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	44	3.385	0.213
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	47	3.615	0.228
16	Ketersediaan Informasi Layanan	48	3.692	0.233
	TOTAL	749	57.615	3.630
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.630
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		90.74
		Mutu Pelayanan		A
		Kinerja Pelayanan		Sangat Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **90,74** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 16 unsur pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.10.2 berikut:

Tabel 6.1.1.10.2
Kinerja Pelayanan 16 Unsur Pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	51	3.923	98.08	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	47	3.615	90.38	Sangat Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	45	3.462	86.54	Baik
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	52	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	45	3.462	86.54	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	50	3.846	96.15	Sangat Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	44	3.385	84.62	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	44	3.385	84.62	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	46	3.538	88.46	Sangat Baik
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	51	3.923	98.08	Sangat Baik
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	47	3.615	90.38	Sangat Baik
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	41	3.154	78.85	Baik
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	47	3.615	90.38	Sangat Baik
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	44	3.385	84.62	Baik
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	47	3.615	90.38	Sangat Baik
16	Ketersediaan Informasi Layanan	48	3.692	92.31	Sangat Baik
	TOTAL	749	57.615		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.1.10.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Layanan Menerima Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah Sangat Puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 16 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Sangat Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Harus Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 13 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis layanan Menerima Dokumen Kepegawaian tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan layanan Menerima Dokumen Kepegawaian tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (kursi, ruang tunggu, tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll) atau (unsur ke-12) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,143 (78,37). Penilaian 13 orang responden terhadap unsur ini adalah 2 orang responden (15,4%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan sangat layak dan 11 orang responden (84,6%) menyatakan cukup layak. Keluhan yang muncul adalah mukena yang berada di tempat ibadah kurang bersih karena banyak yang memakai, sehingga kadang ada yang tidak layak untuk digunakan. Sehingga perlu dilakukan pengecekan secara rutin untuk menjaga kebersihan fasilitas tempat ibadah agar layak dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

6.1.2. Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan

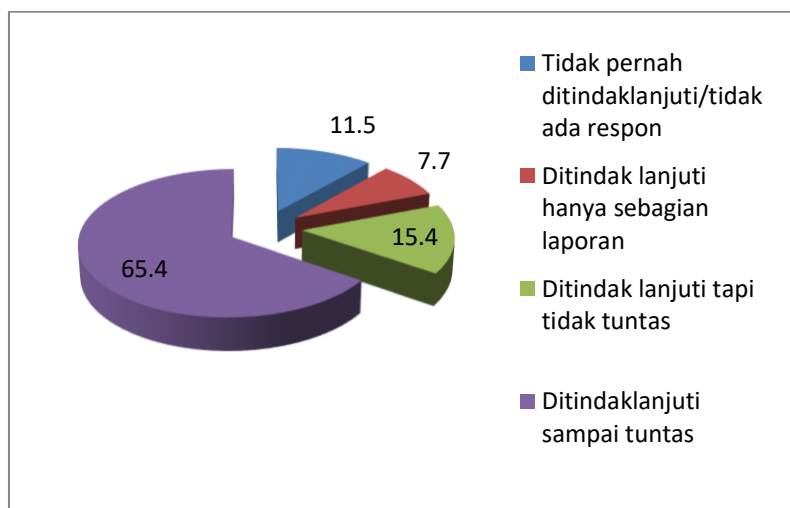
Pendapat responden terhadap unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6.1.2
Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera

No	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak pernah ditindaklanjuti/tidak ada respon	3	11.5
2	Ditindak lanjuti hanya sebagian laporan	2	7.7
3	Ditindak lanjuti tapi tidak tuntas	4	15.4
4	Ditindaklanjuti sampai tuntas	17	65.4
	Total	26	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar: 6.1.2
Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan
di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera di peroleh pendapat dari 26 orang responden yang di survei, 17 orang responden (65%) menyatakan pangaduan layanan yang disampaikan di tindaklanjuti sampai tuntas, 4 orang responden (15,4%) menyatakan pengaduan layanan di tindaklanjuti tapi tidak tuntas, 2 orang responden (7,7%) menyatakan pengaduan layanan ditindaklanjuti hanya sebagian laporan, dan hanya 3 orang (11,5%) yang menyatakan pengaduan layanan tidak pernah di tindaklanjuti atau tidak ada respon.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat menyatakan pengaduan layanan yang diajukan ditindaklanjuti secara tuntas, tetapi tetap masih harus lebih di tingkatkan lagi dengan selalu menindaklanjuti setiap pengaduan layanan yang disampaikan agar semakin dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Keluhan yang muncul antara lain terkait dengan berkas yang hilang, kemudian keluhan tidak ada kepastian waktu penyelesaian layanan karena terkait dengan pihak lain atau pejabat lain (menunggu tandatangan Sekda atau gubernur terkait pengurusan SK). Sehingga strategi perbaikan ke depan adalah dengan lebih meningkatkan system penyimpanan berkas agar tidak ada berkas yang hilang.

6.1.3. Pendapat Responden Terhadap Unsur Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan

Pendapat responden terhadap unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

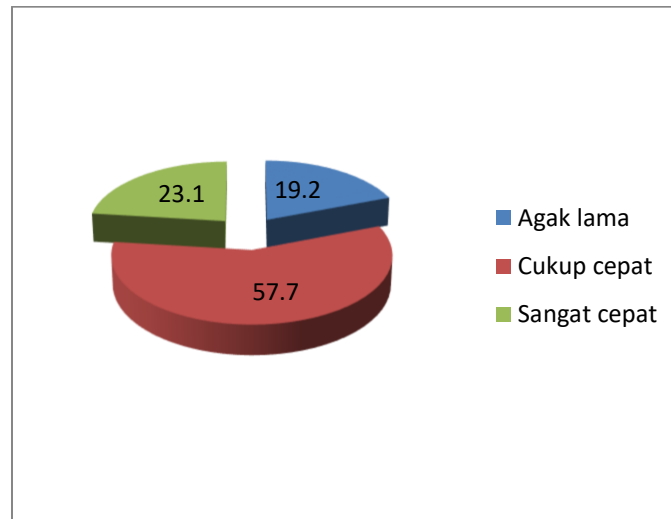
Gambar: 6.1.3

Pendapat Responden Terhadap Waktu Yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	Agak lama	5	19.2
2	Cukup cepat	15	57.7
3	Sangat cepat	6	23.1
	Total	26	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar: 6.1.3
Pendapat Responden Waktu Yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera di peroleh pendapat dari 26 orang responden yang di survei, 6 orang responden (23,1%) menyatakan pangaduan layanan yang disampaikan diselesaikan secara cepat, 15 orang responden (57,7%) menyatakan pangaduan layanan yang disampaikan diselesaikan cukup cepat, dan 5 orang responden (19,2%) menyatakan pangaduan layanan ditindaklanjuti hanya sebagian laporan, dan 3 orang (11,5%) yang menyatakan pangaduan layanan yang disampaikan diselesaikan agak lama.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat menyatakan pengaduan layanan yang diajukan cukup cepat di selesaikan, tetapi tetap masih harus lebih di tingkatkan lagi agar dapat semakin meningkatkan kepuasan masyarakat. Keluhan yang muncul antara lain terkait dengan lamanya menemukan berkas yang hilang dan juga Lamanya Waktu Pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat karena pelayanan yang dilakukan berkaitan dengan instansi lain atau pejabat di instansi lain, misalnya layanan mutasi dalam provinsi, pemindahan Antar Provinsi dll.

6.2. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

Adapun ke 16 mutu pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 199 responden untuk masing-masing unsur pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat, seperti tampak dalam tabel 6.2.1 berikut ini. Dalam tabel diketahui nilai kualitas pelayanan berdasarkan 16 unsur pelayanan:

Tabel 6.2.1
Jumlah Kualitas 16 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	772
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	653
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	620
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	796
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	654
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	659
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	635
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	676
9	Komunikasi Petugas Layanan	649
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	756
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	630
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	622
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	603
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	616
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	653
16	Ketersediaan Informasi Layanan	701
	TOTAL	10695

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.1 menggambarkan jumlah nilai masing-masing kualitas unsur pelayanan yang diperoleh dari 199 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-16 unsur pelayanan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan itu dibagi dengan jumlah responden seperti tampak pada tabel 6.2.2. di bawah ini :

Tabel 6.2.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	BKD Provinsi Sumbar
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	3.879
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	3.281
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	3.116
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	4.000
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	3.286
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	3.312
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3.191
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	3.397
9	Komunikasi Petugas Layanan	3.261
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	3.799
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	3.166
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	3.126
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	3.030
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	3.095
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	3.281
16	Ketersediaan Informasi Layanan	3.523
	JUMLAH	53.744

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai unsur per pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ($1/16 = 0,062$). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.3 setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 6.4. berikut :

Tabel 6.2.3
Nilai Indeks Unit Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	BKD Provinsi Sumbar
1	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan	0.244
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	0.207
3	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas	0.196
4	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	0.252
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	0.207
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan	0.209
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	0.201
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	0.214
9	Komunikasi Petugas Layanan	0.205
10	Keberadaan Pengaduan Pelayanan	0.239
11	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	0.199
12	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	0.197
13	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	0.191
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	0.195
15	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	0.207
16	Ketersediaan Informasi Layanan	0.222
	JUMLAH	3.386

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.3. menunjukkan Nilai Indeks total adalah 3,386 Dengan demikian, maka untuk menentukan hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah nilai indeks seperti yang tampak di tabel 6.2.3 dikali dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya = 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan 25 ini memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran :

1. Interval 25,00 - 64,99 : mutu pelayanan tidak baik atau D
2. Interval 65,00 - 76,60 : mutu pelayanan kurang baik atau C
3. Interval 76,61 - 88,30 : mutu pelayanan baik atau B
4. Interval 88,31- 100,00 : mutu pelayanan sangat baik atau A

Jadi dari tabel 6.2.3 hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat adalah:

- A. Nilai Indeks Konversi (NIK) = $3,386 \times 25 = 84,65$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik.**

6.3. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat

Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat berdasarkan tabel 6.3. tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai tertinggi diperoleh dari 1 unsur yaitu unsur Biaya/tariff yang Dikeluarkan (unsur ke 4) dengan perolehan skor 796. Sedangkan kualitas unsur pelayanan terendah diperoleh unsur ke-13 yaitu tempat parkir, tempat ibadah, dll) dengan perolehan skor 603. Berikut ini ditampilkan tabel 6.3.1. tentang unsur pelayanan berdasarkan urutan perolehan skor, adalah sebagai berikut :

Tabel 6.3.1
Urutan 16 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan (4)	796
2	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (1)	772
3	Keberadaan Pengaduan Pelayanan (10)	756
4	Ketersediaan Informasi Layanan (16)	701
5	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (8)	676
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan (6)	659
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya (5)	654
8	Sistem/Prosedur Pelayanan (2)	653
9	Keberadaan <i>Costumer Service</i> (15)	653
10	Komunikasi Petugas Layanan (9)	649
11	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	635
12	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (11)	630
13	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (12)	622
14	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (3)	620
15	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (14)	616
16	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (13)	603
	TOTAL	10695

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Perolehan angka tertinggi terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Biaya/tariff yang Dikeluarkan (unsur ke 4). Dari jawaban 199 responden, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa semua jenis layanan yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan semua jenis layanan tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dll)

atau (unsur ke-13). Penilaian dari 199 orang responden terhadap unsur Kelengkapan Prasarana Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, kantin, dll) atau (unsur ke-13) adalah, 37 orang responden (18,6%) menyatakan Prasarana Penunjang Layanan sangat lengkap, 131 orang responden (65,8%) menyatakan cukup lengkap dan 31 orang responden (15,6%) menyatakan prasarana layanan kurang lengkap. Hal ini menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang karena mendapatkan skor terendah.

Lebih jauh tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 16 jenis unsur pelayanan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan ke enam belas unsur mutu pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 199 orang responden memiliki total skor yang berkisar antara 603-796. Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke 16 jenis unsur pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam **15** kategori kelompok skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan, seperti yang ditampilkan pada tabel 6.3.2 berikut ini:

Tabel 6.3.2
Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kategori Skor Berdasarkan Indeks
1	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan (4)	796	1 (786)
2	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (1)	772	2 (772)
3	Keberadaan Pengaduan Pelayanan (10)	756	3 (756)
4	Ketersediaan Informasi Layanan (16)	701	4 (701)
5	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (8)	676	5 (676)
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan (6)	659	6 (659)
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya (5)	654	7 (654)
8	Sistem/Prosedur Pelayanan (2)	653	8 (653)
9	Keberadaan <i>Costumer Service</i> (15)	653	
10	Komunikasi Petugas Layanan (9)	649	9 (649)
11	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	635	10 (635)
12	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (11)	630	11 (630)
13	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (12)	622	12 (622)
14	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (3)	620	13 (620)
15	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (14)	616	14 (616)
16	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (13)	603	15 (603)
	Jumlah	10695	

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.3.2 dapat diuraikan sebagai berikut, 16 unsur pelayanan termasuk dalam **15** kelompok skor indeks sebagai berikut :

Kelompok skor indeks 1 (796) terdiri dari 1 unsur yaitu Biaya/tarif yang Harus Dikeluarkan (unsur ke-4) mendapatkan skor 796.

Kelompok skor indeks 2 (772) terdiri dari 1 unsur yaitu Pemenuhan Persyaratan Pelayanan(unsur ke-1) mendapatkan skor 772.

Kelompok skor indeks 3 (756) terdiri dari unsur yaitu unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke 10) dengan perolehan skor 756.

Kelompok skor indeks 4 (701) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Ketersediaan Informasi Layanan dengan perolehan skor 701.

Kelompok skor indeks 5 (676) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kerapian Petugas Yang Memberi Pelayanan (unsur ke 8) dengan perolehan skor 676.

Kelompok skor indeks 6 (659) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Penguasaan Petugas Tentang Tugas Dalam Proses Pelayanan (unsur ke 6) dengan perolehan skor 659.

Kelompok skor indeks 7 (654) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Hasil Layanan Yang Diterima dengan Seharusnya (unsur ke 5) dengan perolehan skor 654.

Kelompok skor indeks 8 (653) terdiri dari 2 unsur yaitu unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke 2) dan Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke 15) yang masing-masing dengan perolehan skor 653.

Kelompok skor indeks 9 (676) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Komunikasi Petugas (unsur ke 9) dengan perolehan skor 649.

Kelompok skor indeks 10 (635) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) dengan perolehan skor 635.

Kelompok skor indeks 11 (630) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, Koran, dll) (unsur ke 11) dengan perolehan skor 630.

Kelompok skor indeks 12 (622) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, Koran, dll) (unsur ke 12) dengan perolehan skor 622.

Kelompok skor indeks 13 Berkas (620) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Waktu yang dibutuhkan Pada Bagian Registrasi (unsur ke-3) dengan perolehan skor 620.

Kelompok skor indeks 14 (616) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah dll) (unsur ke 14) dengan perolehan skor 616

Kelompok skor indeks 15 (603) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke 13) dengan perolehan skor 603.

Jadi dapat dikatakan bahwa meskipun secara umum dari 16 unsur kriteria indeks kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat memperoleh predikat **B** atau **Baik**, namun tetap saja harus ada upaya lembaga untuk meningkatkan unsur yang memperoleh nilai rendah terutama untuk unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan. unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke 13).

6.4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah dalam menentukan unsur pelayanan yang akan diprioritaskan akan ditingkatkan kualitasnya, maka ke 16 unsur pelayanan akan dikelompokkan berdasarkan capaian skor tertinggi hingga terendah dan kategorinya, seperti yang tampak pada tabel 6.4.1 berikut:

Tabel 6.4.1.
Urutan 16 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kategori
1	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan (4)	796	1
2	Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (1)	772	1
3	Keberadaan Pengaduan Pelayanan (10)	756	5
4	Ketersediaan Informasi Layanan (16)	701	5
5	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (8)	676	2
6	Penguasaan Petugas tentang Tugas dalam Proses Pelayanan (6)	659	2
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya (5)	654	4
8	Sistem/Prosedur Pelayanan (2)	653	1
9	Keberadaan <i>Costumer Service</i> (15)	653	5
10	Komunikasi Petugas Layanan (9)	649	2
11	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	635	2
12	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (11)	630	5
13	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (12)	622	5
14	Waktu yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (3)	620	3
15	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (14)	616	5
16	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (13)	603	5
	Jumlah	10695	

Sumber: data primer 2018, ditabulasi oleh peneliti

Angka dalam kurung = (nomor urut unsur pelayanan)

Kategori 1 = Ketentuan Layanan

Kategori 2 = Kapasitas & Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori 3 = Kelompok Waktu Pelayanan

Kategori 4 = Produk Layanan

Kategori 5 = Kelompok Fasilitas Pelayanan

Dari tabel 6.4.1., pengelompokan 16 unsur pelayanan berdasarkan skor tertinggi dan kategori pengelompokan oleh peneliti dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis guna menemukan unsur mana saja yang harus ditingkatkan kualitasnya di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat yang merupakan lokasi penelitiannya.

Adapun kategori pembagian dalam lima kelompok tersebut:

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup unsur 1,2, dan 4
2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup unsur 6,7,8, dan 9
3. Kategori Waktu Pelayanan yang mencakup unsur 3
4. Kategori Produk Layanan yang mencakup unsur 5
5. Kategori Fasilitas Layanan mencakup unsur 10,11, 12, 13, 14, 15 dan 16

Berdasarkan kategori pengelompokan 16 unsur pelayanan dapat diketahui untuk bahwa :

- A) Kategori 1 tentang kelompok Kategori Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 3 unsur berada 3 kategori skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 1, skor indeks 2, dan skor indeks 8. Unsur Biaya/tarif yang Harus Dikeluarkan (unsur ke-4) mendapatkan skor 796, berada pada skor indeks 1 (796). Unsur Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 772 berada pada skor indeks 2 (772), dan unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke 2) dengan perolehan skor 653 berada pada skor indeks 8 (653).
- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, berada pada 4 kategori skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 5, skor indeks 6, skor indeks 9 dan skor indeks 10. Unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke 8) mendapatkan skor 676 berada pada skor indeks 5 (676). Unsur Penguasaan Petugas Tentang Tugas Dalam Proses Pelayanan (unsur ke 6) mendapat skor 659 dan berada pada skor indeks 6 (659). Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke 9) mendapatkan skor 649 berada pada skor indeks 9 (649), dan unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapat skor 635 berada pada skor indeks 10 (635).
- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) mendapatkan skor 620 dan berada pada skor indeks 13 (620).
- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Pelayanan Yang Diterima dengan Seharusnya (unsur ke 5) mendapatkan

skor 657 berada pada skor indeks 7 (654).

- E) Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada 7 skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 3, skor indeks 4, skor indeks 8, skor indeks 11, skor indeks 12, skor indeks 14 dan skor indeks 15. Unsur Keberadaan Pengaduan Pelayanan (unsur ke)10 mendapatkan skor 756 berada pada skor indeks 3 (756). Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke 16) mendapatkan skor 701 berada pada skor indeks 4 (701). Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke11) mendapatkan skor 630 berada pada skor indeks 11 (630). Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur 12) mendapatkan skor 622 berada pada skor indeks 12 (622). Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke 14) mendapatkan skor 616 berada pada skor indeks 14 (616), dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke 13) mendapatkan skor 603 berada pada skor indeks 15 (603).

Untuk mempermudah penganalisaan, maka pengelompokan berikutnya akan terangkum dalam tabel 6.4.2. berikut :

Tabel 6.4.2.
Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan
Kategori Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No Kategori	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan	Kategori Skor Berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan
1	Kelompok Ketentuan Layanan (1,2,4)*	1 (786) 2 (772) 8(653)
2	Kelompok Kapasitas & Perilaku Petugas (6,7,8,9,10)	4 (701) 5 (676) 9 (649) 10(635)
3	Kelompok Waktu Pelayanan (3)	13 (620)
4	Kelompok Produk Layanan (5)	7 (654)
5	Kelompok Fasilitas Layanan (11,12,13, 14, 15, dan 16)	3 (756) 8 (653) 11 (630) 12 (622) 15 (603)

Sumber : data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

***Angka di dalam kurung menunjukkan nomor urut unsur pelayanan**

Warna hijau menunjukkan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan

Berdasarkan hasil pengelompokan unsur pelayanan yang dikorelasikan dengan kategori skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan dapat dijelaskan dalam kategori dibawah ini :

Untuk kelompok Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 3 unsur berada 3 kategori skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 1, skor indeks 2, dan skor indeks 8. Unsur Biaya/tarif yang Harus Dikeluarkan (unsur ke-4) mendapatkan skor 796, berada pada skor indeks 1 (796). Unsur Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 772 berada pada skor indeks 2 (772). Kedua unsur ini berada pada skor indeks yang tinggi sehingga sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Hal ini karena semua jenis pelayanan yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat tidak ada biaya/gratis.. Selain itu, Masyarakat juga menilai pemenuhan Persyaratan Pelayanan

Harus Dilengkapi Semua, karena sudah ada aturan yang jelas.

Kemudian unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke 2) dengan perolehan skor 653 berada pada skor indeks 8 (653). Unsur ini berada pada skor indeks menengah, dan perlu dilakukan perbaikan pada masa yang akan datang. Karena masih ada keluhan terkait dengan unsur ini misalnya responden yang melakukan pelayanan pada jenis layanan Data Kepegawaian Instansi, pemberkasan yang di oper ke sana kesini, yang kurang sesuai dengan prosedurnya. Sehingga perlu di sosialisasikan system/prosedur pelayanan dengan cara langsung atau tidak langsung seperti dibuat alur proses layanan setiap jenis layanan agar memudahkan masyarakat yang akan melakukan layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Karena memang tidak semua jenis layanan tersebut sepenuhnya di lakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, sehingga perlu dipertimbangkan memberikan informasi layanan tersebut.

Untuk Kelompok Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, berada pada 4 kategori skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 5, skor indeks 6, skor indeks 9 dan skor indeks 10. Unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke 8) mendapatkan skor 676 berada pada skor indeks 5 (676). Unsur Penguasaan Petugas Tentang Tugas Dalam Proses Pelayanan (unsur ke 6) mendapat skor 659 dan berada pada skor indeks 6 (659). Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke 9) mendapatkan skor 649 berada pada skor indeks 9 (649), dan unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapat skor 635 berada pada skor indeks 10 (635). Keempat unsur ini berada pada skor indeks menengah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Kerapian petugas yang memberikan pelayanan agar lebih rapi, dan tidak menggunakan sandal pada saat memberikan pelayanan.

Kemudian terkait dengan unsur Penguasaan Tugas dalam Proses Pelayanan juga harus ditingkatkan, seperti pada Jenis Layanan Data Kepegawaian Instansi dan jenis Pelayanan Data Kepegawaian Personal, responden menilai pelayanan berbelit dan lama waktunya, kemudian di jenis layanan Mutasi Dalam Provinsi, ada keluhan berkas yang telah diserahkan oleh ASN untuk di proses hilang, sehingga ASN yang bersangkutan harus menyerahkan persyaratan berkas kembali.

Untuk unsur Komunikasi Petugas (unsur ke 9) juga masih harus di tingkatkan. Keluhan yang disampaikan responden adalah petugas sekedar menjawab sesuai pertanyaan saja, sehingga terkesan kurang respon dalam berkomunikasi dengan responden (seperti keluhan responden di jenis layanan Ujian Penyesuaian Ijazah, di jenis layanan SK Fungsional Jabatan, dll). Komunikasi Petugas akan terjalin baik ketika responden yang sedang ada urusan kenal dengan petugas yang bersangkutan. Sehingga seperti ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Seharusnya dalam pelayanan tidak boleh ada perlakuan berbeda (diskriminasi) untuk akses pelayanan. Strategi perbaikan adalah dengan memperbaiki gaya komunikasi petugas dalam melayani untuk lebih komunikatif lagi, dan tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Untuk unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan, masih juga ada keluhan antara lain petugas yang cuek, tidak ada senyum dan tidak sopan dalam memberikan pelayanan (keluhan responden di jenis layanan Kenaikan Pangkat), petugas yang berbicara dengan ketus sehingga terkesan tidak ramah seperti keluhan responden yang melakukan pelayanan Data Kepegawaian Personal, Mutasi Dalam Provisi dan jenis layanan yang lainnya. Keluhan lain yang sering muncul pada responden adalah sikap petugas yang berada di *front office*, terkadang perlakuannya berbeda antara responden yang sudah dikenalnya dengan responden yang baru pertama kali datang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat. Ketika yang melakukan pelayanan adalah pegawai yang sudah dikenalnya maka sikapnya akan ramah sedangkan ketika berhadapan dengan pegawai yang baru dan belum dikenalnya, sikapnya kurang ramah. Seharusnya didalam melakukan pelayanan publik tidak ada perbedaan perlakuan (diskriminasi) antara pegawai yang baru pertama melakukan pelayanan atau yang sudah sering melakukan pelayanan. Sehingga kedepan perlu di perbaiki sikap untuk lebih ramah dan tidak ada diskriminasi dalam melakukan pelayanan publiknya. Sehingga perlu strategi perbaikan dengan komitmen bersama untuk merubah sikap pelayanan menjadi lebih sopan dan ramah, sehingga semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk Kelompok Waktu Pelayanan yang terdiri dari 1 unsur yaitu unsur

Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) mendapatkan skor 620 dan berada pada skor indeks 13 (620). Unsur ini juga berada pada skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Terkait dengan masih cukup lamanya waktu yang dibutuhkan pada bagian registrasi adalah karena banyak ASN yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Karena untuk loket Bagian Registrasi berkas hanya terdiri dari 1 loket dan terdiri dari 2 petugas yang melayani. Sehingga ketika banyak yang melakukan pelayanan, akan dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu antrian dalam registrasi berkas. Tetapi apabila ada ASN yang kenal dengan petugas di Badan Kepegawian Daerah Provinsi Sumatera Barat, akan membawa langsung berkas itu ke dalam tanpa melalui proses antrian di bagian registrasi berkas. Hal ini juga menjadi keluhan karena ada diskriminasi dalam pelayanan. Strategi perbaikan dengan (1) menambah loket dan petugas bagian registrasi berkas apabila banyak masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Badan Kepegawian Daerah Provinsi Sumatera Barat, (2) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.

Untuk Kelompok Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Pelayanan Yang Diterima dengan Seharusnya (unsur ke 5) mendapatkan skor 657 berada pada skor indeks 7 (654). Unsur ini juga berada pada skor indeks menengah. Masyarakat masih cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Kepegawian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Masih banyak keluhan terkait dengan keseluruhan proses layanan yang diterima oleh masyarakat, misalnya masih adanya diskriminasi pelayanan, petugas yang tidak sopan, cuek, tidak ramah, muka datar saja (tidak ada senyum), komunikasi petugas seperlunya saja, dll. Masyarakat mempunyai harapan bahwa pelayanan yang di terima harusnya pelayanan yang prima, pelayanan sepenuh hati, sehingga pelayanan yang mudah, tanpa biaya, responsive, komunikatif, dan pelayanan dengan sopan dan ramah dari semua petugas pelayanan. Sehingga perlu perbaikan dan komitmen bersama untuk memberikan pelayanan prima di semua jenis layanan di Badan Kepegawian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Untuk kelompok Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada 7 skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 3, skor indeks 4, skor indeks 8, skor indeks 11, skor indeks 12, skor indeks 14 dan skor indeks 15. Unsur Keberadaan Pengaduan

Pelayanan (unsur ke)10 mendapatkan skor 756 berada pada skor indeks 3 (756). Unsur ini berada pada skor indeks tinggi sehingga masyarakat sangat puas terhadap unsur ini. Alur pengaduan layanan terpampang jelas di *Front office* dan mekanismenya juga jelas. Sehingga unsur ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke 16) mendapatkan skor 701 berada pada skor indeks 4 (701). Unsur ini juga berada pada skor indeks tinggi sehingga memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi layanan baik dari banner, leaflet, papan informasi dll. Sehingga unsur ini perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke11) mendapatkan skor 630 berada pada skor indeks 11 (630). Unsur ini berada pada skor indeks menengah sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul antara lain, kursi di ruang tunggu masih kurang apabila banyak yang sedang melakukan pelayanan. Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur 12) mendapatkan skor 622 berada pada skor indeks 12 (622). Unsur ini berada pada skor indeks menengah ke bawah sehingga juga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul, jumlah kursi yang tidak layak untuk memenuhi kapasitas masyarakat yang melaksanakan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke 14) mendapatkan skor 616 berada pada skor indeks 14 (616). Unsur ini berada pada skor indeks rendah, sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul terkait dengan toilet yang kurang bersih, mukena di tempat ibadah juga kurang bersih, sehingga perlu ditingkatkan lagi kebersihan prasarana penunjang layanan. Strategi yang dilakukan adalah meningkatkan kinerja cleaning service untuk selalu menjaga kebersihan prasarana penunjang layanan dengan lebih sering mengontrol kemudian membersihkan prasarana penunjang layanan (toilet, mukena) agar semakin memuaskan masyarakat.

Sedangkan untuk unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke 13) mendapatkan skor 603

berada pada skor indeks 15 (603). Unsur ini berada pada skor indeks terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul adalah masih sempitnya lahan parkir sehingga masyarakat harus parkir di luar area kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Keluhan yang lain adalah jauhnya jarak tempat ibadah. Strategi perbaikan pada masa yang akan datang adalah (1) perluasan lahan parkir, (2) Perencanaan penempatan tempat ibadah yang dekat dengan lokasi layanan.

Berdasarkan pemaparan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari 5 kategori pengelompokan unsur pelayanan yang dilakukan, maka unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke 13) yang termasuk dalam kelompok Fasilitas Layanan memperoleh nilai terendah dan perlu menjadi skala prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat, maka pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat sudah masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik**.

Namun demikian, dilihat dari skor dan peringkat yang diperoleh masing-masing 16 unsur pelayanannya, yang dikelompokkan ke dalam 5 kategori pengelompokkan unsur pelayanan yang kemudian dikorelasikan ke dalam 12 kategori skor indeks pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Untuk kelompok Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 3 unsur berada 3 kategori skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 1, skor indeks 2, dan skor indeks 8. Unsur Biaya/tarif yang Harus Dikeluarkan (unsur ke-4) mendapatkan skor 796, berada pada skor indeks 1 (796). Unsur Pemenuhan Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 772 berada pada skor indeks 2 (772). Kedua unsur ini berada pada skor indeks yang tinggi sehingga sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Kemudian unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke 2) dengan perolehan skor 653 berada pada skor indeks 8 (653). Unsur ini berada pada skor indeks menengah, dan perlu dilakukan perbaikan pada masa yang akan datang. Perlu di sosialisasikan system/prosedur pelayanan dengan cara langsung atau tidak langsung seperti dibuat alur proses layanan setiap jenis layanan agar memudahkan masyarakat yang akan melakukan layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Karena tidak semua jenis layanan prosesnya dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk Kelompok Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, berada pada 4 kategori skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 5,

skor indeks 6, skor indeks 9 dan skor indeks 10. Unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke 8) mendapatkan skor 676 berada pada skor indeks 5 (676). Unsur Penguasaan Petugas Tentang Tugas Dalam Proses Pelayanan (unsur ke 6) mendapat skor 659 dan berada pada skor indeks 6 (659). Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke 9) mendapatkan skor 649 berada pada skor indeks 9 (649), dan unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapat skor 635 berada pada skor indeks 10 (635). Keempat unsur ini berada pada skor indeks menengah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan agar lebih rapi, dan tidak menggunakan sandal pada saat memberikan pelayanan. Strategi perbaikan : (1) meningkatkan kerapian petugas dalam melayani, (2) peningkatan penguasaan tupoksi dalam pelayanan, (3) Komunikasi petugas lebih ditingkatkan menjadi lebih komunikatif dan juga tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (4) Petugas lebih sopan, ramah, bertutur kata halus, dan memberikan pelayanan dengan wajah senyum sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

3. Untuk Kelompok Waktu Pelayanan yang terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Waktu Yang Dibutuhkan Pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke 3) mendapatkan skor 620 dan berada pada skor indeks 13 (620). Unsur ini juga berada pada skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Strategi perbaikan dengan (1) menambah loket dan petugas bagian registrasi berkas apabila banyak masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, (2) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, semua berkas diproses melalui bagian registrasi berkas.
4. Untuk Kelompok Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Pelayanan Yang Diterima dengan Seharusnya (unsur ke 5) mendapatkan skor 657 berada pada skor indeks 7 (654). Unsur ini juga berada pada skor indeks menengah. Masyarakat masih cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sehingga

perlu perbaikan dan komimen bersama untuk memberikan pelayanan prima di semua jenis layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

5. Untuk kelompok Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada 7 skor indeks yang berbeda, yaitu skor indeks 3, skor indeks 4, skor indeks 8, skor indeks 11, skor indeks 12, skor indeks 14 dan skor indeks 15. Unsur Keberadaan Pengaduan Pelayanan (unsur ke)10 mendapatkan skor 756 berada pada skor indeks 3 (756). Unsur ini berada pada skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke 16) mendapatkan skor 701 berada pada skor indeks 4 (701). Unsur ini juga berada pada skor indeks tinggi sehingga memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi layanan baik dari banner, leaflet, papan informasi dll. Sehingga unsur ini perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada masa yang akan datang. Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke11) mendapatkan skor 630 berada pada skor indeks 11 (630). Unsur ini berada pada skor indeks menengah sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi, ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur 12) mendapatkan skor 622 berada pada skor indeks 12 (622). Unsur ini berada pada skor indeks menengah ke bawah sehingga juga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang Tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke 14) mendapatkan skor 616 berada pada skor indeks 14 (616). Unsur ini berada pada skor indeks rendah, sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Strategi yang dilakukan adalah meningkatkan terkait dengan unsur di atas adalah: (1) menambah jumlah kursi di ruang tunggu, (2) meningkatkan kinerja cleaning service agar selalu menjaga kebersihan prasarana penunjang layanan dengan lebih sering mengontrol kemudian membersihkan prasarana penunjang layanan (toilet, mukena) agar semakin memuaskan masyarakat. Sedangkan untuk unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke 13) mendapatkan skor 603 berada pada

skor indeks 15 (603). Unsur ini berada pada skor indeks terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul adalah masih sempitnya lahan parkir sehingga masyarakat harus parkir di luar area kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Keluhan yang lain adalah jauhnya jarak tempat ibadah. Strategi perbaikan pada masa yang akan datang adalah (1) perluasan lahan parkir, (2) Perencanaan penempatan tempat ibadah yang dekat dengan lokasi layanan.

7.2. Rekomendasi

Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat masih merupakan suatu yang baru. Dimana kualitas pelayanan yang tertuang dalam 16 unsur pelayanan belum semua unsur itu ditanggapi telah baik oleh responden.

Setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat terdapat 1 unsur terendah yang dirasakan masyarakat yaitu terkait dengan kelompok Fasilitas Layanan, yaitu pada unsur unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (Toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke 13). Oleh karenanya ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang sesuai dengan hasil survei yang telah dilakukan, antara lain:

- (1) Perluasan lahan parkir,
- (2) Perencanaan penempatan tempat ibadah yang dekat dengan lokasi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Osborne, David & Ted, Gaebler. 1992. *Reinventing Government; How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Publik Sector*. California: Addison-Wesley Publishing Company. Inc.
- Osborne, David. & Petter, Plastrik. 1996. *Banashing Bureaucracy the Five Strategies for Reinventing Government*: California: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Savas, 1997.dalam Trilaksono. (2001). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Program Pascasarjana Unibraw.
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. 2003. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. 1997. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: MW Mandala.
- Zauhar. S. 1996. *Administrasi Publik*. Malang: IKIP Malang.

Sumber Lain

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Dokumen-Dokumen BKD tahun 2018 lainnya.