

# Laporan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali Tahun 2019

## A. Latar Belakang

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali, BKD Provinsi Bali memiliki tugas pokok melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah provinsi di bidang kepegawaian, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, BKD Provinsi Bali mempunyai fungsi yaitu :

1. penyusunan kebijakan teknis lingkup bidang kepegawaian;
2. pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang kepegawaian;
3. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang kepegawaian;
4. pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah bidang kepegawaian; dan
5. penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali dibantu oleh satu orang Sekretaris dan tiga kepala bidang, yaitu: Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian Dan Informasi Kepegawaian, Kepala Bidang Mutasi dan Promosi, dan Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur Dan Penghargaan.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali menyadari bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada para pegawai dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali belum optimum. Karena itu, tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian menjadi sangat relevan. Untuk mencapai tujuan ini, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali menetapkan sasaran strategis: **meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian**, dengan tiga indikator sasaran, yaitu:

- a. Persentase kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali
- b. Persentase data kepegawaian yang telah dimutakhirkan dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dalam waktu selambat-lambatnya satu bulan sejak adanya perubahan data
- c. Persentase SK Kepegawaian yang diselesaikan tepat waktu

## **B. Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat didasari oleh :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Juli 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik

## **C. Pelaksanaan dan teknik survey**

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu : **“Survei elektronik dan kuisisioner tertulis”**.

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

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

#### A. Metodologi

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

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

$$n = N / (1 + Ne^2) = 10.802 / (1 + 10.802 \times 0,0025) \\ = 386 \text{ orang}$$

#### B. Responden

Jumlah responden yang melengkapi kuesioner secara lengkap dan dapat dipergunakan dalam pengolahan data sebanyak 398 orang, sehingga memenuhi kriteria Slovin. Sebanyak 177 orang dengan rentang usia 47-60 tahun yang ikut sebagai responden dan merupakan responden dengan

rentang usia terbanyak. Responden adalah PNS yang bertugas di 46 Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, baik sebagai pejabat struktural, fungsional, maupun staf (fungsional umum), dan responden Non PNS.

#### D. Hasil

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

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan “**Saya puas dengan pelayanan BKD secara keseluruhan**”, diperoleh hasil: 54 responden (14,6%) menyatakan sangat setuju, 255 (68,9%) responden menyatakan setuju, 56 responden (15,1%) menyatakan netral (ragu-ragu), 3 responden (0,8%) menyatakan tidak setuju, dan 2 orang responden (0,05%) menyatakan sangat tidak setuju.

**Dengan menggunakan data di atas diperoleh persentase tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Bali terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali pada tahun 2019 sebesar 83,5%, dengan target sebesar 74%.**

##### 2. Pendapat responden terhadap aspek-aspek pelayanan BKD Provinsi Bali

Secara keseluruhan terdapat sembilan pernyataan yang digunakan untuk menggali data tentang pendapat responden terhadap aspek-aspek pelayanan BKD Provinsi Bali. Berdasarkan jawaban responden, BKD memperoleh rerata skor (dalam skala 1 – 5) yang berkisar antara 3,63 hingga 4,00. Skor rerata tertinggi sebesar 4,00 diperoleh untuk *lokasi pelayanan yang aman*, disusul skor tertinggi kedua sebesar 3,94 untuk *Lingkungan pelayanan nyaman*, sedangkan skor terendah diperoleh untuk *Pelayanan yang diberikan Cepat* sebesar 3,63 disusul dengan skor terendah kedua sebesar 3,65 untuk *Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah*. Rerata skor untuk seluruh aspek pelayanan disajikan dalam Tabel berikut :

No.	Pernyataan	Rerata
1.	Lokasi pelayanan aman	4,00
2.	Lingkungan pelayanan nyaman	3,94
3.	Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	3,92
4.	Persyaratan pelayanan sesuai ketentuan	3,87
5.	Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik	3,85
6.	Petugas pelayanan berlaku disiplin dalam memberikan pelayanan	3,85
7.	Prosedur Pelayanan BKD mudah diikuti	3,83

8.	Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah	3,65
9.	Pelayanan yang diberikan Cepat	3.63

### 3. Kritik/saran dan masukan

Untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pegawai Pemprov. Bali terhadap layanan BKD Provinsi Bali, kuesioner juga dilengkapi dengan bagian yang dapat diisi dengan kritik maupun saran responden tentang layanan BKD Provinsi Bali. Berdasarkan kuesioner yang dikembalikan ditemukan bahwa 324 responden memberikan kritik maupun saran. Karena bersifat pernyataan terbuka, redaksional kritik maupun saran tersebut sangat bervariasi satu sama lain. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian dipilah berdasarkan kata-kata kunci yang digunakan. Sebagai contoh, kritik/saran yang memuat kata mutasi pegawai, promosi, penempatan, pengangkatan pejabat, dan sejenisnya dikelompokkan dalam kelompok *mutasi, penempatan, promosi staf dan pejabat*, sedangkan yang memuat kata-kata pengembangan kompetensi, pelatihan, training, diklat, dan sejenisnya dikelompokkan ke dalam kelompok Pengembangan kompetensi SDM. Pernyataan yang sulit dimasukkan ke dalam satu kelompok tertentu dimasukkan ke dalam kategori "lain-lain".

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



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa sebesar 34,26% (111 orang) menyampaikan kritik atau saran yang menyangkut mutasi, penempatan, dan promosi staf dan pejabat. Keluhan-keluhan ini antara lain menyangkut: Adanya

mutasi di pertengahan tahun, menyebabkan tugas-tugas terlambat karena perlu penyesuaian, banyak staf yang sudah baik di pindahkan ke Perangkat Daerah lain, dalam penempatan pegawai tidak merata justru numplek pada satu titik (pada Perangkat Daerah) tertentu, dalam pengisian formasi harus disesuaikan dengan DUK, kurang transparan dalam mutasi terutama pada Dispenda.

Selain tentang “mutasi, penempatan, dan promosi”, responden juga banyak menyampaikan kritik/saran tentang “SDM Pelayanan BKD” (20,99%), dan “Kualitas data, penyebaran informasi kepegawaian” (8,64%). Kritik/saran dalam kategori “Prosedur, proses, ketepatan waktu, transparansi pelayanan” antara lain mencakup: Agar dapat ditingkatkan pelayanan yang baik transparan dan akuntabel, Belum ada kepastian tentang ASN yang berhak menerima Satya Lencana 10,20,30 tahun agar transparan bagi yang dapat dan belum dapat.

Kritik/saran dalam kategori “Kualitas data, penyebaran informasi kepegawaian” antara lain: Informasi tentang hal-hal baru terkait kepegawaian terlambat diterima, Lebih mudah mendapatkan data di Internet dari pada di BKD sehingga perlu perbaikan data, dan Pengumpulan berkas lama.

#### **E. Kesimpulan**

Persentase tingkat kepuasan pegawai Pemprov. Bali terhadap kualitas layanan BKD Provinsi Bali tahun 2019 sebesar 83,5%. Capaian ini di atas Target tahun 2019 sebesar 74%. Berdasarkan hasil kuesioner, terdapat sejumlah perbaikan yang perlu dilakukan, yaitu:

1. Memperbaiki penempatan pegawai yang tidak merata pada satu titik (pada Perangkat Daerah) tertentu, serta pengisian formasi harus disesuaikan dengan DUK. Hal ini mengingat bahwa sekitar 34,26% keluhan yang disampaikan responden berkaitan dengan pelaksanaan mutasi staf dan pejabat.
2. Meningkatkan pelayanan yang baik transparan dan akuntabel. Memberikan Informasi yang cepat dan jelas melalui system digitalisasi.
3. Memberikan informasi yang jelas dan cepat terkait kepegawaian sehingga bisa diterima oleh seluruh ASN di Pemerintah Provinsi Bali

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI BALI



**Ir. KETUT LIHADNYANA, M.M.A**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19650601 199203 1 001