

**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
2019**

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	8
Bab 4 Profil Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	11
4.1. Sejarah Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	11
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	12
4.3. Sumber Daya Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	17
4.3.1. Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat.....	17
4.3.2. Inventarisasi Aset Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat Tahun	19
4.3.3. Sarana dan Prasarana Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	19
4.4. Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah	20

Bab 5 Profil Responden Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	23
5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	23
5.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	24
5.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
5.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	27
5.5. Profil Responden Berdasarkan Instansi Asal	28
Bab 6 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	34
6. 1. Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	34
6.1.1. Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi	34
6.1.2. Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun	38
6.1.3. Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN	42
6.1.4. Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai	46
6.2. Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	51
6.3. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat.....	54
6.4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	75
Bab 7 Kesimpulan dan Rekomendasi	77
7.1. Kesimpulan	77
7.2. Rekomendasi	82
Daftar Pustaka	83
Lampiran : Tabulasi Data Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Tingkat Pendidikan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2018.....	18
Tabel 4.2	Daftar Golongan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2018	18
Tabel 4.3	Daftar Aset BKD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2018	19
Tabel 4.4	Daftar Kendaraan Dinas BKD Provinsi Sumatera Barat	20
Tabel 4.5	Pelayanan Formasi dan Pengadaan BKD Provinsi Sumatera Barat...	21
Tabel 4.6	Pelayanan Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun BKD Provinsi Sumatera Barat.....	21
Tabel 4.7	Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN BKD Provinsi Sumatera Barat.....	22
Tabel 4.7	Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai BKD Provinsi Sumatera Barat.....	22
Tabel 5.1.	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	23
Tabel 5.2	Kelompok Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	25
Tabel 5.3	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 5.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
Tabel 5.5	Kelompok Responden Berdasarkan Instansi Asal	28
Tabel 6.1.1.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	35
Tabel 6.1.1.2	Kinerja 18 Unsur Pada Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	36
Tabel 6.1.1.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	37
Tabel 6.1.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	39
Tabel 6.1.2.2	Kinerja 18 Unsur Pada Jenis Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	40
Tabel 6.1.2.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	41
Tabel 6.1.3.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Jabatan dan Kinerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.....	43
Tabel 6.1.3.2	Kinerja 18 Unsur Pada Jenis Jabatan dan Kinerja ASN di Badan	

	Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	44
Tabel 6.1.3.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran dll)	45
Tabel 6.1.4.1	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Jenis Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	47
Tabel 6.1.4.2	Kinerja 18 Unsur Pada Jenis Layanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat	48
Tabel 6.1.4.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	49
Tabel 6.2.1	Jumlah Kualitas 18 Unsur Pelayanan	51
Tabel 6.2.2	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	52
Tabel 6.2.3	Nilai Indeks Unit Pelayanan	53
Tabel 6.3.1	Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi	55
Tabel 6.3.2	Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	57
Tabel 6.3.3	Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan	59
Tabel 6.3.4	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Kategori Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	62
Tabel 6.4.1	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1.	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	24
Gambar 5.2	Kelompok Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	25
Gambar 5.3	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 5.4	Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
Gambar 5.5	Kelompok Responden Berdasarkan Instansi Asal	30
Gambar 6.1.1.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	38
Gambar 6.1.2.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	42
Gambar 6.1.3.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran dll)	46
Gambar 6.1.4.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	50
Gambar 6.4.1	Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	76

DAFTAR FOTO

Foto 6.3.1.	Alur Pengaduan Pelayanan.....	67
Foto 6.3.2.	Keberadaan Informasi Alur Pengaduan Pelayanan	68
Foto 6.3.3.	Kotak Kepuasan Pelayanan	68
Foto 6.3.4.	Kotak Survei Kepuasan Pelayanan di <i>Front Office</i>	69
Foto 6.3.5.	Informasi Alur Pelayanan di BKD Provinsi Sumatera Barat	71
Foto 6.3.6.	Toilet	72
Foto 6.3.7.	Tempat Sholat	73
Foto 6.3.8.	Kursi di Ruang Tunggu Bagian Registrasi Berkas	74
Foto 6.3.9.	Tempat Sampah di depan Bagian Registrasi Berkas	74
Foto 6.3.10	Tempat Sampah di Dekat Tempat Wudhu	75

Bab 1

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

1. Pemenuhan Persyaratan Layanan
2. Sistem/Prosedur Pelayanan
3. Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas
4. Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan
5. Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan
6. Penguasaan Petugas tentang Tugasnya 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. Keberlanjutan Pengaduan Layanan
12. Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan
13. Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)
14. Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)
15. Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)
16. Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)
17. Keberadaan *Customer Service*
18. Ketersediaan Informasi Layanan

Ke 18 (delapan 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 pelayananyang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian DaerahProvinsi 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 *stakeholdes* yang mengakses layanan pada unit kerja ini, dengan cara melakukan penyebaran Kuisisioner.

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 2

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 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 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan kesepakatan dengan Biro Organisasi di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM bagi Badan Kepegawaian Daerah 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 sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan publik di unit kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Dengan kata lain, terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah kedalam 18 pertanyaan.

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan ASN yang sedang terlibat dalam proses pelayanan dengan petugas di lokasi penelitian pada semua OPD provinsi Sumatera Barat dan BKPSDM di 10 kabupaten/kota se-Sumatera Barat. Surveyor mencari responden dengan telah terfokus pada unit kerja tertentu dengan perencanaan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan dengan menetapkan OPD yang dituju dan hanya pada ASN yang pernah melakukan pelayanan ke BKD Provinsi Sumatera Barat, setidaknya 2 kali.

Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak semua ASN di OPD

Provinsi Sumatera Barat maupun BKPSDM kabupaten/kota pernah mengakses layanan BKD Provinsi Sumatera Barat. Hal ini karena adanya keterwakilan dalam pengurusan hal yang terkait kepegawaian pada setiap unit kerja di kabupaten/ kota.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yaitu pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal dengan istilah sensus (Riduwan, 2010: 21). Dalam survei ini dilakukan pencacahan atau sensus kepada responden yang melakukan pelayanan ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat. Semua responden yang ditemui dijadikan sampel. Selama kurun waktu penelitian ditemukan responden sebanyak 232 orang.

Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara berstruktur dan tak berstruktur. Wawancara tidak berstruktur dilakukan oleh interviewer kepada responden yang saat itu sedang atau telah selesai proses pelayanan.

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 penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

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 adalah :

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur} \\ &= 1/18 \\ &= 0,056\end{aligned}$$

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 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 semua jenis layanan yang dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Bab 4

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, LKPI, 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 85 orang. Komposisi pegawai tersebut berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 50 orang (59,46%) perempuan dan 35 orang (40,54%) laki-laki. Dari data tersebut terdapat ketimpangan jumlah perempuan dengan laki-laki sebesar 17,64%, 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 2018

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTP	0	0
2	SLTA	16	19
3	Diploma III/D3	8	9
4	Strata I	41	48
5	Strata II	20	24
6	Strata III	0	0
	Jumlah	85	100

Sumber: Subag. Umum dan Kepegawaian BKD Provinsi Sumbar

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 72% pegawai sudah berpendidikan sarjana, namun sebanyak 19% 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 2018

No	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1	Golongan I	0	0
2	Golongan II	5	6
3	Golongan III	70	82
4	Golongan IV	10	12
	Jumlah	85	100

Sumber: Subbag. Umum dan Kepegawaian BKD Provinsi Sumbar

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tercatat 82% pegawai Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat adalah golongan III. Apabila dibandingkan dengan komposisi kualifikasi pendidikan pegawai, maka sebagian besar pegawai yang berpendidikan SLTA telah memasuki golongan III yang berarti telah memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun.

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 31 Desember 2018 sebesar Rp. 14.424.915.109,- terdiri atas aset tetap sebesar Rp. 13.622.693.696,- dan aset lainnya sebesar Rp. 801.951.413,-. Daftar sarana dan prasarana yang dikelola per Desember 2018 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Daftar Aset BKD Provinsi Sumatera Barat
Per Desember 2018

No	Jenis Barang	Jumlah
I	ASET TETAP	
1	Golongan tanah Tanah	2.530 m ²
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 1.120 unit 30 unit
3	Golongan Gedung dan Bangunan Bangunan Gedung	1.359 m ²
4	Golongan Aset Tetap lainnya Buku Perpustakaan Barang Bercorak Kebudayaan	366 buah 33 unit
II	ASET LAINNYA	
1	Aset tidak berwujud	7 sistem aplikasi
2	Aset tidak bermanfaat	65 unit

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 memiliki 4 (empat) unit kendaraan dinas operasional roda empat dan 2 (dua) 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	Sepeda Motor	Suzuki Smash	Operasional Administrasi
2	Mobil	Kijang Innova	Operasional Kepala Badan
3	Mobil	Kijang Innova	Operasional Administrasi
4	Mobil	Kijang Innova	Operasional Administrasi
5	Mobil	Kijang Innova	Operasional Administrasi
6	Mobil	Toyota Avanza	Operasional Administrasi

Sumber : Data Asset BKD Tahun 2018

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 CPNSDD 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					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Pengadaan CPNSD	145	180	-	-	-	864
2	Praja IPDN	82	50	26	30	57	74

Sumber : Buku Data dan Informasi Pembangunan Tahun 2013-2018

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 2013-2018 sebagai berikut:

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

No	Kegiatan	Tahun					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Kenaikan Pangkat	3031	3105	2440	2870	5589	6242
2	Mutasi Pindah	1075	1974	1260	829	1223	1835
3	Pensiun	414	222	162	162	926	892

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 2013-2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Kegiatan	Tahun (orang)					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Penilaian Kinerja	1030	1132	1582	1129	1151	1000
2	Mutasi Jabatan	-	-	-	-	134	534

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 2013-2018 Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat:

Tabel 4.8
Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Kegiatan	Tahun					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Hukuman Disiplin Pegawai	39	66	41	50	24	48
2	Penghargaan PNS Prestasi	4	4	4	4	8	8
3	Pembekalan PNS Purna Tugas	25	25	30	25	25	25
4	Penghargaan Satya Lencana Karya Satya	708	312	357	399	1091	1292

Sumber: Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai BKD Prov.Sumbar

Pelayanan hukuman disiplin PNS mengalami penurunan yaitu angka 24 kasus pada tahun 2017, sedangkan pada tahun 2018 terdapat 48 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 Agustus – Oktober 2019. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 232 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 usia (tabel 5.2), Jenis Kelamin (tabel 5.3), Pendidikan Terakhir (tabel 5.4), dan berdasar Instansi Asal (tabel 5.5) seperti tabel berikut:

5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

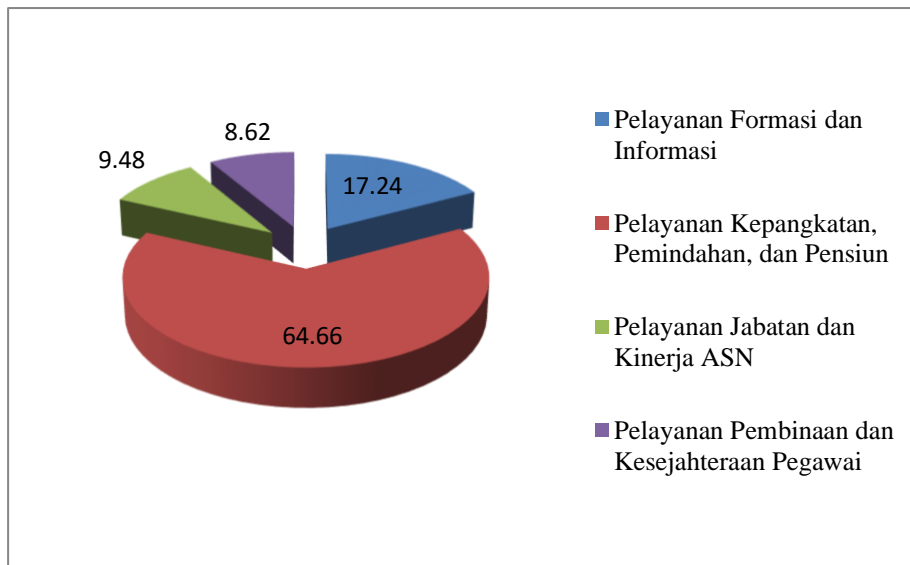
Berdasarkan jawaban dari 232 orang responden yang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat diperoleh hasil bahwa jenis layanan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat adalah Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan, dan Pensiun sebesar 64,66% sedangkan yang terendah adalah Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai sebesar 8,62%, seperti yang terlihat dalam tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1. Kelompok Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pelayanan Formasi dan Informasi	40	17.24
2	Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan, dan Pensiun	150	64.66
3	Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN	22	9.48
4	Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai	20	8.62
	Jumlah	232	100.00

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.1. Kelompok Jenis Layanan



Sumber: Data Primer, 2019

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat di dominasi oleh Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan, dan Pensiun sebesar 64,66%. Yang termasuk dalam jenis layanan ini adalah (a) Kenaikan Pangkat, (b) Mutasi Pindah dan (c) Pensiun. Urutan kedua adalah jenis Pelayanan Formasi dan Informasi sebesar 17,24%. Yang termasuk dalam jenis pelayanan ini adalah (a) Pengadaan CPNSD, (b) Praja IPDN. Urutan ketiga adalah jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN sebesar 9,48%. Yang termasuk dalam jenis layanan ini adalah (a) Penilaian Kinerja, (b) Mutasi Jabatan. Sedangkan untuk urutan keempat atau terendah adalah jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai sebesar 8,62%. Yang termasuk dalam jenis layanan ini adalah (a) Hukuman Disiplin Pegawai, (b) Penghargaan PNS Prestasi, (c) Pembekalan PNS Purna Tugas dan (d) Penghargaan Satya Lencana Karya Satya. Hal ini sesuai dengan data dari profil Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat bahwa jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan, dan Pensiun mempunyai jumlah terbanyak.

5.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 232 orang responden yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat yang terbanyak

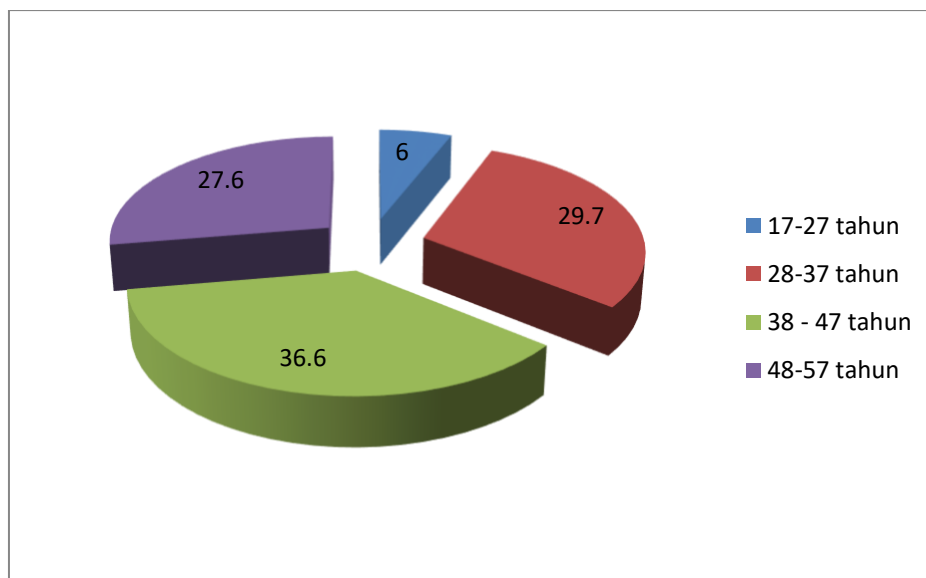
oleh usia 38-47 tahun sebanyak 36,6% dan yang terendah adalah usia 17-27 tahun yaitu 6%, yang dapat terlihat pada tabel 5.2. berikut ini;

Tabel 5.2. Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-27 tahun	14	6
2	28-37 tahun	69	29.7
3	38 - 47 tahun	85	36.6
4	48-57 tahun	64	27.6
5	Total	232	100

Sumber: Data Primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.2: Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia



Sumber: data primer, 2019

Berdasarkan tabel 5.2. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat terbanyak pada usia 38-47 tahun sebesar 36,6%. Untuk urutan kedua adalah usia 28-37 tahun sebesar 29,7% dan urutan ketiga pada usia 48-57 tahun sebesar 26,6% dan urutan keempat atau terendah adalah usia 17-27 tahun sebesar 6%. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah usia 38-47 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

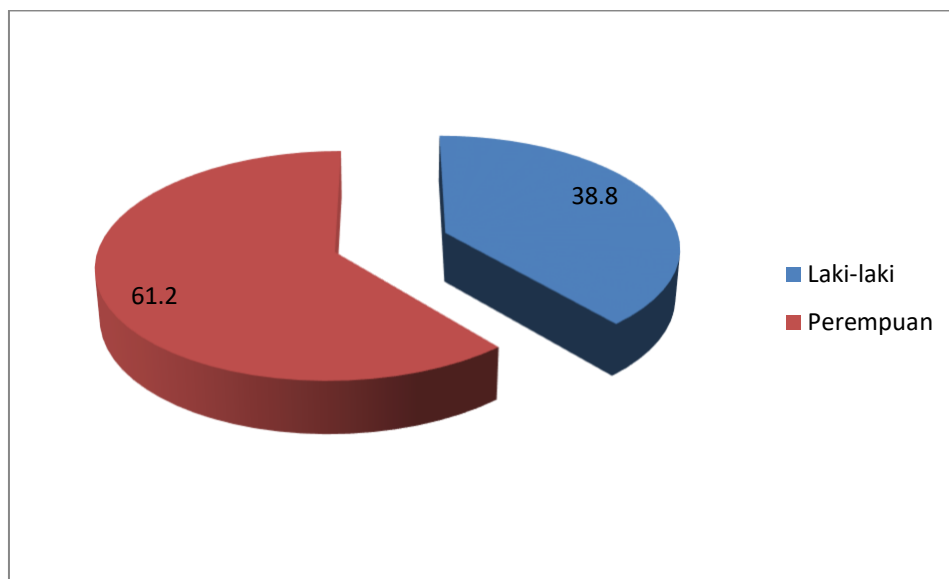
Berdasarkan jawaban 232 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.3. Kelompok Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	90	38.8
2	Perempuan	142	61.2
	Total	232	100

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.3. Kelompok Jenis Kelamin



Sumber: data primer, 2019

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan sebesar 61,2% dan kaum laki-laki sebesar 38,8%. 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

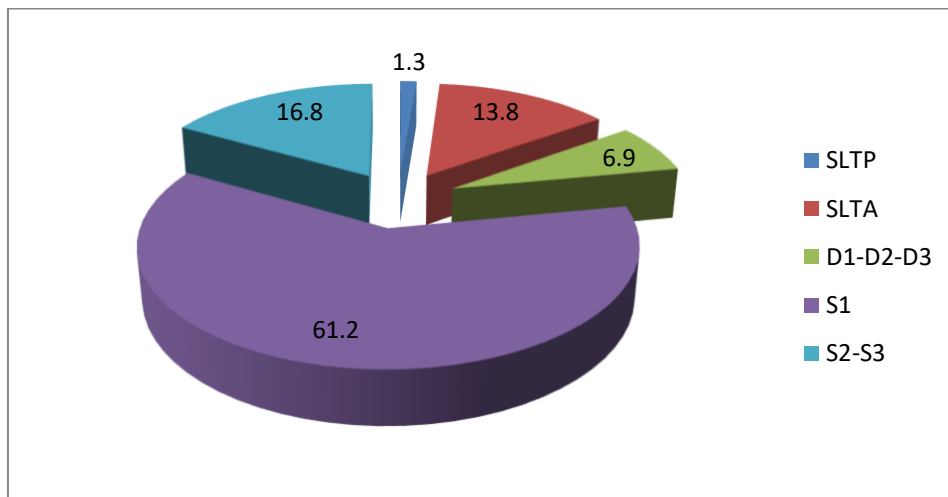
Berdasarkan jawaban 232 orang responden, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan S1 yaitu sebesar 61,2%, sedangkan yang terendah adalah berpendidikan SLTP yaitu sebesar 1,3%, seperti terlihat pada tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4. Kelompok Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SLTP	3	1.3
2	SLTA	32	13.8
3	D1-D2-D3	16	6.9
4	S1	142	61.2
5	S2-S3	39	16.8
	Total	232	100

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Gambar 5.4: Kelompok Tingkat Pendidikan Terakhir



Sumber: data primer, 2019

Tingkat pendidikan responden yang berurusan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat didominasi oleh lulusan berpendidikan S1 sebesar 61,2%, selanjutnya urutan kedua berpendidikan S2-S3 sebesar 16,8%, urutan ketiga berpendidikan SLTA sebesar 13,8%, urutan keempat adalah yang berpendidikan D1-D2-D3 yaitu sebesar 6,9%, dan urutan yang terendah adalah yang berpendidikan SLTP yaitu sebesar 1,3%.

1,3%. 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.

5.5. Profil Responden Berdasarkan Instansi Asal

Berdasarkan jawaban dari 232 orang responden, diketahui instansi asal responden yang menggunakan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat dengan jumlah terbanyak berada pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yaitu sebesar 5,2% dan jumlah terendah yaitu Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sumatera Barat dan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang masing-masing sebesar 0,4%, seperti data yang ditampilkan pada tabel 5.5. berikut:

Tabel 5.5. Kelompok Responden Berdasarkan Unit Kerja

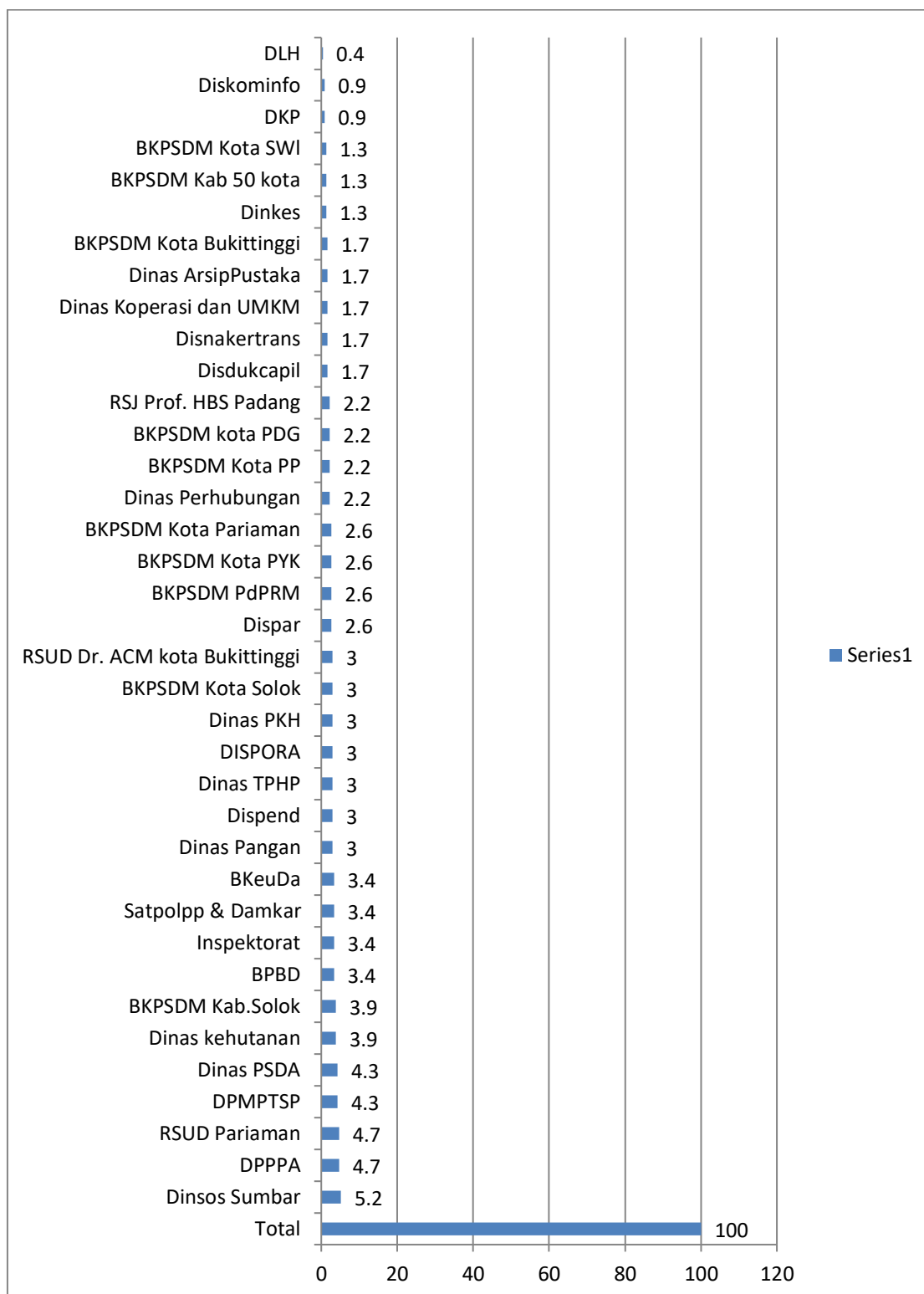
No	Unit Kerja	Frekuensi	Persentase
1	Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	12	5.2
2	DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat	10	4.3
3	Dinas Pangan Provinsi Sumatera Barat	7	3
4	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sumatera Barat	2	0.9
5	BPBD Provinsi Sumatera Barat	8	3.4
6	Di Provinsi Sumatera Barat nas Pariwisata	6	2.6
7	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumbar	11	4.7
8	Inspektorat Provinsi Sumatera Barat	8	3.4
9	Satpolpp & Damkar Provinsi Sumatera Barat	8	3.4
10	Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Barat	7	3
11	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Provinsi Sumbar	7	3
12	Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sumatera Barat	1	0.4
13	Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat	3	1.3
14	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumbar	4	1.7
15	Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat	9	3.9
16	Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat	5	2.2

17	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat	4	1.7
18	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Sumbar	1	0.4
19	Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumbar	10	4.3
20	Dinas Pemuda dan Olah Raga Provinsi Sumbar	7	3
21	Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Barat	4	1.7
22	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Sumbar	7	3
23	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumbar	2	0.9
24	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	4	1.7
25	Badan Keuangan Daerah Provinsi Sumbar	8	3.4
26	BKPSDM Kabupaten Padang Pariaman	6	2.6
27	BKPSDM Kota Payakumbuh	6	2.6
28	BKPSDM Kota Solok	7	3
29	BKPSDM Kota Pariaman	6	2.6
30	BKPSDM Kab Limapuluh Kota	3	1.3
31	BKPSDM Kab.Solok	9	3.9
32	BKPSDM Kota Padang Panjang	5	2.2
33	BKPSDM Kota Bukittinggi	4	1.7
34	BKPSDM Kota Padang	5	2.2
35	BKPSDM Kota Sawahlunto	3	1.3
36	RSUD Dr. Achamad Mochtar Kota Bukittinggi	7	3
37	RSUD Pariaman	11	4.7
38	RSJ Prof. HB.Saanin Padang	5	2.2
	Total	232	100

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Gambar 5.5: Kelompok Berdasarkan Unit Kerja



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Jumlah responden berdasarkan instansi asal, terbanyak adalah berasal dari Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yaitu sebesar 5,2%, urutan kedua terdiri dari 2 instansi yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumbar dan RSUD Pariaman yang masing-masing sebesar 4,7%, urutan ketiga terdiri dari 2 instansi yaitu DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dan Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumbar yang masing-masing sebesar 4,3%, urutan keempat terdiri dari 2 instansi yaitu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan BKPSDM Kab.Solok yang masing-masing sebesar 3,9%, urutan kelima BPBD Provinsi Sumatera Barat, Inspektorat Provinsi Sumatera Barat, Satpolpp & Damkar Provinsi Sumatera Barat, dan Badan Keuangan Daerah Provinsi Sumbar yang masing-masing sebesar 3,4%, urutan keenam terdiri dari 7 instansi yaitu Dinas Pangan Provinsi Sumatera Barat, Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Barat, Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Provinsi Sumbar, Dinas Pemuda dan Olah Raga Provinsi Sumbar, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Sumbar, BKPSDM Kota Solok, dan RSUD Dr. Achamad Mochtar Kota Bukittinggi yang masing-masing sebesar 3%, urutan ketujuh terdiri dari 4 instansi yaitu Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Barat, BKPSDM Kabupaten Padang Pariaman, BKPSDM Kota Payakumbuh, dan BKPSDM Kota Pariaman yang masing-masing sebesar 2,6%, urutan kedelapan terdiri dari 4 instansi yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat, BKPSDM Kota Padang Panjang, BKPSDM Kota Padang, dan RSJ Prof. HB.Saanin Padang yang masing-masing sebesar 2,2%, urutan kesembilan terdiri dari 5 instansi yaitu Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumbar, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat, Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Barat, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dan BKPSDM Kota Bukittinggi masing-masing 1,7%, urutan kesepuluh terdiri dari 3 instansi yaitu Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, BKPSDM Kab Limapuluh Kota, dan BKPSDM Kota Sawahlunto masing-masing sebesar 1,3%, urutan kesebelas terdiri dari 2 instansi yaitu Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sumatera Barat, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumbar masing-masing sebesar 0,9%, dan urutan keduabelas atau urutan terendah terdiri dari 2 instansi yaitu Dinas

Lingkungan Hidup Provinsi Sumatera Barat dan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang masing-masing sebesar 0,4%.

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 232 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 9 jenis layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

6.1. Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan

6.1.1. Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.1
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi
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 Layanan	154	3.850	0.214
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	133	3.325	0.185
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	127	3.175	0.177
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	160	4.000	0.222
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	134	3.350	0.186
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	136	3.400	0.189
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	137	3.425	0.190
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	137	3.425	0.190
9	Komunikasi Petugas Layanan	135	3.375	0.188
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	158	3.950	0.220
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	158	3.950	0.220
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	143	3.575	0.199
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	125	3.125	0.174
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	126	3.150	0.175
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	119	2.975	0.165
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	127	3.175	0.177
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	127	3.175	0.177
18	Ketersediaan Informasi Layanan	129	3.225	0.179
	TOTAL	2465	62	3
		Total Nilai Konversi IKM		3.426
		Total Nilai Konversi IKM x 25		85.66
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis

Pelayanan Formasi dan Informasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **85,66** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 18 unsur pada Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.1.2 berikut:

Tabel 6.1.1.2
Kinerja Pelayanan 18 Unsur Pada Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi
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 Layanan	154	3.850	96.25	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	133	3.325	83.13	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	127	3.175	79.38	Baik
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	160	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	134	3.350	83.75	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	136	3.400	85.00	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	137	3.425	85.63	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	137	3.425	85.63	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	135	3.375	84.38	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	158	3.950	98.75	Sangat Baik
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	158	3.950	98.75	Sangat Baik
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	143	3.575	89.38	Sangat Baik
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	125	3.125	78.13	Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	126	3.150	78.75	Baik
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	119	2.975	74.38	Kurang Baik
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	127	3.175	79.38	Baik
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	127	3.175	79.38	Baik
18	Ketersediaan Informasi Layanan	129	3.225	80.63	Baik
	TOTAL	2465	62		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.1.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Pelayanan Formasi dan Informasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 18 unsurnya mayoritas unsur kinerja pelayanan yang dinilai unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif yang dikeluarkan untuk layanan (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 40 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis Pelayanan Formasi dan Informasi tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan Pelayanan Formasi dan Informasi tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

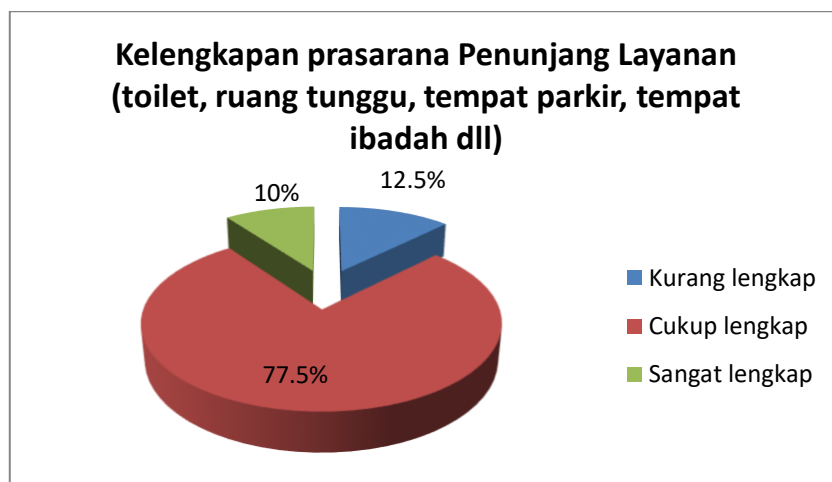
Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, yaitu unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,975 (74,38). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.1.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll)	Frekuensi	Persentase
1	Kurang lengkap	5	12.5
2	Cukup lengkap	31	77.5
3	Sangat lengkap	4	10.0
	Total	40	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.1.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 40 orang responden terhadap unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll)(unsur ke-15) adalah 4 orang (10%) menyatakan sangat lengkap, 31 orang (77,5%) menyatakan cukup lengkap, dan 5 orang (12,5%) menyatakan kurang lengkap. Dari hasil penilaian tersebut, sebagian besar responden menjawab cukup lengkap sehingga unsur ini perlu tingkatkan pada masa yang akan datang.

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 (di lantai 3 Gedung BKD). Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) Rencana perluasan lahan parkir, (2) Penempatan tempat sholat yang lebih dekat dengan ruang layanan (lantai 1 Gedung BKD).

6.1.2. Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.2.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan
Pensiundi 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 Layanan	572	3.813	0.212
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	488	3.253	0.181
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	461	3.073	0.171
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	600	4.000	0.222
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	508	3.387	0.188
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	497	3.313	0.184
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	500	3.333	0.185
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	497	3.313	0.184
9	Komunikasi Petugas Layanan	495	3.300	0.183
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	576	3.840	0.214
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	581	3.873	0.215
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	514	3.427	0.191
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	458	3.053	0.170
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	472	3.147	0.175
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	452	3.013	0.168
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	473	3.153	0.175
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	483	3.220	0.179
18	Ketersediaan Informasi Layanan	515	3.433	0.191
	TOTAL	9142	60.947	3.389
Total Nilai Konversi IKM				3.389
Total Nilai Konversi IKM x 25				84.72
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Pelayanan				Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis

Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiundi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **84,72** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 18 unsur pada Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.2.2 berikut:

Tabel 6.1.2.2
Kinerja Pelayanan 18 Unsur Pada Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiundi 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 Layanan	572	3.813	95.33	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	488	3.253	81.33	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	461	3.073	76.83	Baik
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	600	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	508	3.387	84.67	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	497	3.313	82.83	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	500	3.333	83.33	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	497	3.313	82.83	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	495	3.300	82.50	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	576	3.840	96.00	Sangat Baik
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	581	3.873	96.83	Sangat Baik
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	514	3.427	85.67	Baik
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	458	3.053	76.33	Kurang Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	472	3.147	78.67	Baik
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	452	3.013	75.33	Kurang Baik
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	473	3.153	78.83	Baik
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	483	3.220	80.50	Baik
18	Ketersediaan Informasi Layanan	515	3.433	85.83	Baik
	TOTAL	9142	60.947		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.2.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiundi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat Puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 18 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Dikeluarkan Untuk Layanan (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 150 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan Pelayanan Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

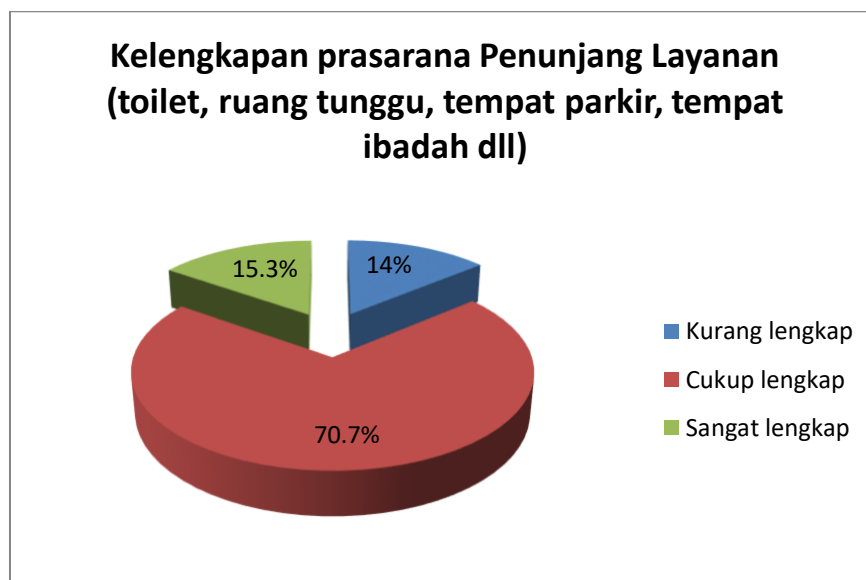
Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, yaitu unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,013 (75,33). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.2.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll)	Frekuensi	Persentase
1	Kurang lengkap	21	14.0
2	Cukup lengkap	106	70.7
3	Sangat lengkap	23	15.3
	Total	150	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.2.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 150 orang responden terhadap unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15) adalah 23 orang (15,3%) menyatakan sangat lengkap, 106 orang (70,7%) menyatakan cukup lengkap, dan 21 orang (14%) menyatakan kurang lengkap. Dari hasil penilaian tersebut, sebagian besar responden menjawab cukup lengkap sehingga unsur ini perlu tingkatkan pada masa yang akan datang.

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. Parkir berada di luar gedung. Selain itu, tempat ibadah terlalu jauh dari tempat layanan (di lantai 3 Gedung BKD). Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) Rencana perluasan lahan parkir, (2) Penempatan tempat sholat yang lebih dekat dengan ruang layanan (lantai 1 Gedung BKD).

6.1.3. Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Jabatan

dan Kinerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.3.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN
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 Layanan	84	3.818	0.212
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	73	3.318	0.184
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	69	3.136	0.174
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	88	4.000	0.222
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	76	3.455	0.192
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	78	3.545	0.197
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	75	3.409	0.190
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	76	3.455	0.192
9	Komunikasi Petugas Layanan	76	3.455	0.192
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	88	4.000	0.222
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	88	4.000	0.222
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	80	3.636	0.202
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	66	3.000	0.167
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	67	3.045	0.169
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	70	3.182	0.177
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	70	3.182	0.177
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	73	3.318	0.184
18	Ketersediaan Informasi Layanan	78	3.545	0.197
	TOTAL	1375	62.500	3.475
Total Nilai Konversi IKM				3.475
Total Nilai Konversi IKM x 25				86.88
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Pelayanan				Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **86,88** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik..**

Penilaian kinerja 18 unsur pada Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.3.2 berikut:

Tabel 6.1.3.2
Kinerja Pelayanan 18 Unsur Pada Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN 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 Layanan	84	3.818	95.45	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	73	3.318	82.95	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	69	3.136	78.41	Baik
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	88	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	76	3.455	86.36	Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	78	3.545	88.64	Sangat Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	75	3.409	85.23	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	76	3.455	86.36	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	76	3.455	86.36	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	88	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	88	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	80	3.636	90.91	Sangat Baik
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	66	3.000	75.00	Kurang Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	67	3.045	76.14	Kurang Baik
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	70	3.182	79.55	Baik
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	70	3.182	79.55	Baik
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	73	3.318	82.95	Baik
18	Ketersediaan Informasi Layanan	78	3.545	88.64	Sangat Baik
	TOTAL	1375	62.500		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.3.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 18 unsurnya, sebagian besar unsurnya mempunyai kinerja pelayanan unsur **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Dikeluarkan Untuk Layanan (unsur ke-4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 22 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan Pelayanan Jabatan dan Kinerja ASN tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

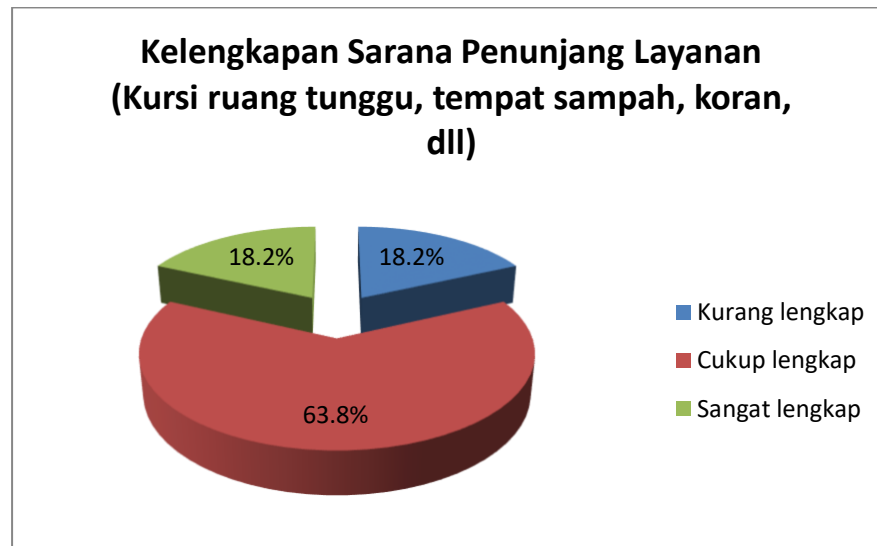
Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, yaitu Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) atau (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,000 (75.00). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.3.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan
(Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	Frekuensi	Persentase
1	Kurang lengkap	4	18.2
2	Cukup lengkap	14	63.6
3	Sangat lengkap	4	18.2
	Total	22	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.3.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan
(Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 22 orang responden terhadap unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)(unsur ke-13) adalah 4 orang (18.2%) menyatakan sangat lengkap, 14 orang (63.6%) menyatakan cukup lengkap, dan 4 orang (18.2%) menyatakan kurang lengkap. Dari hasil penilaian tersebut, sebagian besar responden menjawab cukup lengkap sehingga unsur ini perlu tingkatkan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul antara lain terkait jumlah kursi yang terlalu sedikit pada loket registrasi berkas, sehingga perlu upaya yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah penambahan kursi untuk sarana menunggu antrian.

6.1.4. Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.4.1 berikut ini:

Tabel 6.1.4.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan
Pegawai 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 Layanan	78	3.900	0.217
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	66	3.300	0.183
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	63	3.150	0.175
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	80	4.000	0.222
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	71	3.550	0.197
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	66	3.300	0.183
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	66	3.300	0.183
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	64	3.200	0.178
9	Komunikasi Petugas Layanan	67	3.350	0.186
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	79	3.950	0.220
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	77	3.850	0.214
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	72	3.600	0.200
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	63	3.150	0.175
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	64	3.200	0.178
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	61	3.050	0.170
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	65	3.250	0.181
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	64	3.200	0.178
18	Ketersediaan Informasi Layanan	65	3.250	0.181
	TOTAL	1231	61.550	3.422
Total Nilai Konversi IKM				3.422
Total Nilai Konversi IKM x 25				85.55
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Pelayanan				Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis

Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai **85,55** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 18 unsur pada Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.4.2 berikut:

Tabel 6.1.4.2
Kinerja Pelayanan 18 Unsur Pada Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai 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 Layanan	78	3.900	97.50	Sangat Baik
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	66	3.300	82.50	Baik
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	63	3.150	78.75	Baik
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	80	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	71	3.550	88.75	Sangat Baik
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	66	3.300	82.50	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	66	3.300	82.50	Baik
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	64	3.200	80.00	Baik
9	Komunikasi Petugas Layanan	67	3.350	83.75	Baik
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	79	3.950	98.75	Sangat Baik
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	77	3.850	96.25	Sangat Baik
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	72	3.600	90.00	Baik
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	63	3.150	78.75	Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	64	3.200	80.00	Baik
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	61	3.050	76.25	Kurang Baik
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	65	3.250	81.25	Baik
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	64	3.200	80.00	Baik
18	Ketersediaan Informasi Layanan	65	3.250	81.25	Baik
	TOTAL	1231	61.550		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.4.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada Jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 18 unsurnya, mayoritas unsurnya mempunyai kinerja pelayanan unsur **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif Yang Dikeluarkan Untuk Layanan (unsur ke- 4) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Dari 20 orang responden yang di survei, 100% menyatakan bahwa pada jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai tidak ada biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai 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**, yaitu unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,050 (76,25). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

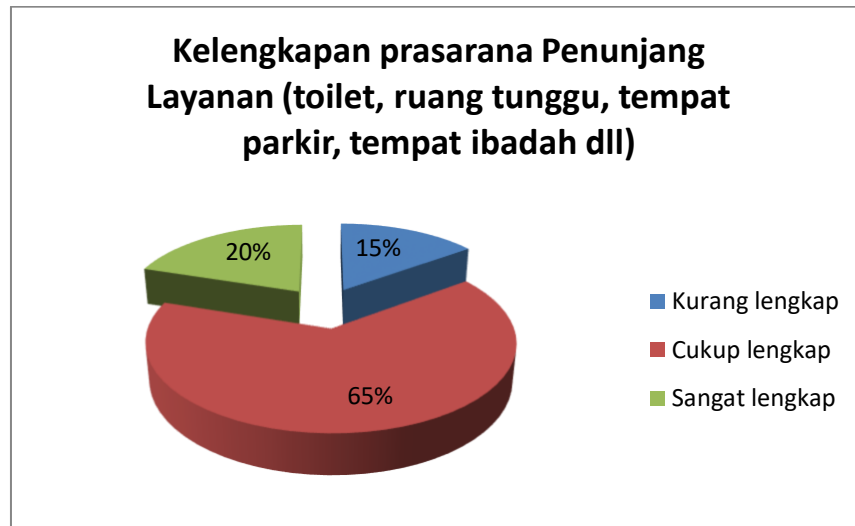
Tabel 6.1.4.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll)	Frekuensi	Persentase
1	Kurang lengkap	3	15.0
2	Cukup lengkap	13	65.0
3	Sangat lengkap	4	20.0
	Total	20	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.4.3

Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 20 orang responden terhadap unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15) adalah 4 orang (20%) menyatakan sangat lengkap, 13 orang (65%) menyatakan cukup lengkap, dan 3 orang (15%) menyatakan kurang lengkap. Dari hasil penilaian tersebut, sebagian besar responden menjawab cukup lengkap sehingga unsur ini perlu tingkatkan pada masa yang akan datang.

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 (di lantai 3 Gedung BKD). Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) Rencana perluasan lahan parkir, (2) Penempatan tempat sholat yang lebih dekat dengan ruang layanan (lantai 1 Gedung BKD).

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

Adapun ke 18 mutu pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 232 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 18 unsur pelayanan:

Tabel 6.2.1
Jumlah Kualitas 18 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	888
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	760
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	720
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	928
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	789
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	777
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	778
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	774
9	Komunikasi Petugas Layanan	773
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	901
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	904
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	809
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	712
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	729
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	702
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	735
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	747
18	Ketersediaan Informasi Layanan	787
	TOTAL	14213

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.1 menggambarkan jumlah nilai masing-masing kualitas unsur pelayanan yang diperoleh dari 232 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-18 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 Layanan	3.828
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	3.276
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	3.103
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	4.000
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	3.401
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	3.349
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3.353
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	3.336
9	Komunikasi Petugas Layanan	3.332
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	3.884
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	3.897
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	3.487
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	3.069
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	3.142
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	3.026
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	3.168
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	3.220
18	Ketersediaan Informasi Layanan	3.392
	TOTAL	61.263

Sumber: data primer, 2019, 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 ($1/18 = 0,056$). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.2.2 setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 6.2.3. berikut:

Tabel 6.2.3
Nilai Indeks Unit Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Indeks	Kelompok Skor indeks
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	0.213	0.21
2	Sistem/Prosedur Pelayanan	0.182	0.18
3	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas	0.173	0.17
4	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	0.222	0.22
5	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan	0.189	0.19
6	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan	0.186	0.19
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	0.186	0.19
8	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	0.185	0.19
9	Komunikasi Petugas Layanan	0.185	0.19
10	Keberadaan Pengaduan Layanan	0.216	0.22
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	0.217	0.22
12	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan	0.194	0.19
13	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	0.171	0.17
14	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll)	0.175	0.17
15	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll)	0.168	0.17
16	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll)	0.176	0.18
17	Keberadaan <i>Customer Service</i>	0.179	0.18
18	Ketersediaan Informasi Layanan	0.189	0.19
	JUMLAH	3.406	

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.3. menunjukkan Nilai Indeks total adalah 3,406. 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) = $3,406 \times 25 = 85,16$
- 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 6.3.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai tertinggi diperoleh dari 1 unsur yaitu unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4) dengan perolehan skor 928. Sedangkan kualitas unsur pelayanan terendah diperoleh unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) dengan perolehan skor 702. Berikut ini ditampilkan tabel 6.3.1. tentang unsur pelayanan berdasarkan urutan perolehan skor, adalah sebagai berikut :

Tabel 6.3.1
Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (4)	928
2	Keberlanjutan Pengaduan Layanan (11)	904
3	Keberadaan Pengaduan Layanan (10)	901
4	Pemenuhan Persyaratan Layanan (1)	888
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (12)	809
6	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (5)	789
7	Ketersediaan Informasi Layanan (18)	787
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	778
9	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (6)	777
10	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (8)	774
11	Komunikasi Petugas Layanan (9)	773
12	Sistem/Prosedur Pelayanan (2)	760
13	Keberadaan <i>Customer Service</i> (17)	747
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (16)	735
15	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (14)	729
16	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (3)	720
17	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (13)	712
18	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (15)	702
	Jumlah	14.213

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Perolehan angka tertinggi terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4). Dari jawaban 232 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 (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) atau (unsur ke-15). Sehingga unsur ini menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang karena mendapatkan skor terendah.

Lebih jauh tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 18 jenis unsur pelayanan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan ke delapan belas unsur mutu pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 232 orang responden memiliki total skor yang berkisar antara 702-928. Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke-18 jenis unsur pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam **5** 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	Kelompok Skor Berdasarkan Indeks
1	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (4)	928	1(901-928)
2	Keberlanjutan Pengaduan Layanan (11)	904	
3	Keberadaan Pengaduan Layanan (10)	901	
4	Pemenuhan Persyaratan Layanan (1)	888	2 (888)
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (12)	809	3 (773-809)
6	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (5)	789	
7	Ketersediaan Informasi Layanan (18)	787	
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	778	
9	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (6)	777	
10	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (8)	774	
11	Komunikasi Petugas Layanan (9)	773	4 (735-760)
12	Sistem/Prosedur Pelayanan (2)	760	
13	Keberadaan <i>Customer Service</i> (17)	747	
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (16)	735	5 (702-729)
15	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (14)	729	
16	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (3)	720	
17	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (13)	712	
18	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (15)	702	
	Jumlah	14.213	

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.3.2 dapat diuraikan bahwa 18 unsur pelayanan tersebut di atas termasuk dalam 6 kelompok skor indeks sebagai berikut :

Kelompok skor indeks 1 (901-928) terdiri dari 3 unsur yaitu Unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan(unsur ke-4) mendapatkan skor 928, Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan (unsur ke-11)mendapatkan skor 904, dan Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke-10) mendapatkan skor901.

Kelompok skor indeks 2 (888) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Pemenuhan Persyaratan Layanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 888.

Kelompok skor indeks 3 (773-809) terdiri dari 7 unsur yaitu Unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (unsur ke-12) mendapatkan skor 809, Unsur Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (unsur ke-5) mendapatkan skor 789, Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke-18) mendapatkan skor 787, Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 778, Unsur Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (unsur ke-6) mendapatkan skor 777, Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 774 dan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-9) mendapatkan skor 773.

Kelompok skor indeks 4 (735-760) terdiri dari 3 unsur yaitu unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 760, Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-17) mendapatkan skor 747 dan Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16) mendapatkan skor 735.

Kelompok skor indeks 5 (702-729) terdiri dari 4 unsur yaitu unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 729, Unsur Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke-3) mendapatkan skor 720, Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 712 dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) mendapatkan skor 702.

Jadi dapat dikatakan bahwa meskipun secara umum dari 18 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 Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15).

Untuk mempermudah dalam menentukan unsur pelayanan yang akan diprioritaskan akan ditingkatkan kualitasnya, maka ke-18 unsur pelayanan akan

dikelompokkan berdasarkan capaian skor tertinggi hingga terendah dan kategorinya, seperti yang tampak pada tabel 6.3.3 berikut:

Tabel 6.3.3
Urutan 18 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan
Pengkategorian Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Katagori
1	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (4)	928	1
2	Keberlanjutan Pengaduan Layanan (11)	904	1
3	Keberadaan Pengaduan Layanan (10)	901	5
4	Pemenuhan Persyaratan Layanan (1)	888	1
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (12)	809	3
6	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (5)	789	4
7	Ketersediaan Informasi Layanan (18)	787	5
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	778	2
9	Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (6)	777	2
10	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (8)	774	2
11	Komunikasi Petugas Layanan (9)	773	2
12	Sistem/Prosedur Pelayanan (2)	760	1
13	Keberadaan <i>Customer Service</i> (17)	747	5
14	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (16)	735	5
15	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (14)	729	5
16	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (3)	720	3
17	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (13)	712	5
18	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (15)	702	5
	Jumlah	14.213	

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

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 6.3.3, pengelompokan 18 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 (BKD) Provinsi Sumatera Barat yang merupakan lokasi penelitiannya.

Adapun kategori pembagian dalam lima kelompok tersebut:

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup unsur 1,2, 4, dan 11
2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup unsur 6,7,8, dan 9
3. Kategori Waktu Pelayanan yang mencakup unsur 3, dan 12,
4. Kategori Produk Layanan yang mencakup unsur 5
5. Kategori Fasilitas Layanan mencakup unsur 10,13, 14, 15,16, 17, dan 18

Berdasarkan kategori pengelompokan 18 unsur pelayanan dapat diketahui untuk bahwa :

- A) Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada 3 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2 dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) terdiri dari 2 unsur yaitu Unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4) mendapatkan skor 928 dan Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 904. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 2 (888) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Pemenuhan Persyaratan Layanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 888. Dan unsur yang berada di kelompok skor indeks 4 (736-760) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 760.
- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) yaitu Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 778, Unsur Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (unsur ke-6) mendapatkan skor 777, Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 774, dan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-9) mendapatkan skor 773.
- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur berada pada 2

kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 3 dan kelompok skor indeks 5. Unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (unsur ke-12) mendapatkan skor 809, berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809). Sedangkan Unsur Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke-3) mendapatkan skor 720 berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729).

- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Layanan Yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (unsur ke-5) mendapatkan skor 789 berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809).
- E) Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 3, kelompok skor indeks 4 dan kelompok skor indeks 5. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) adalah Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 901. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) adalah Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke-18) mendapatkan skor 787. Unsur yang berada kelompok skor indeks 4 (735-760) adalah Unsur Keberadaan *Customer Service* (17) mendapatkan skor 747, dan Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16) mendapatkan skor 735, Sedangkan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729) terdiri dari 3 unsur yaitu Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 729, Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 712, dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) mendapatkan skor 702.

Untuk mempermudah penganalisaan, maka pengelompokan berikutnya akan terangkum dalam tabel 6.3.4. berikut :

Tabel 6.3.4.
Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan
Kelompok Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No Kategori	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan	Kelompok Skor Berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan
1	Kelompok Ketentuan Layanan (1,2,4 dan 11)*	1 (901-928) 2 (888) 4 (735-760)
2	Kelompok Kapasitas & Perilaku Petugas (6, 7, 8, dan 9)	3 (773-809)
3	Kelompok Waktu Pelayanan (3 dan 12)	3 (773-809) 5 (702-729)
4	Kelompok Produk Layanan (5)	3 (773-809)
5	Kelompok Fasilitas Layanan (10,13,14, 15,16, 17, dan 18)	1 (901-928) 3 (773-809) 4 (735-760) 5 (702-729)

Sumber : data primer, 2019, 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 Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada 3 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2 dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) terdiri dari 2 unsur yaitu Unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4) mendapatkan skor 928 dan Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 904. Kedua unsur ini berada pada kelompok unsur tinggi, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Responden sangat puas dengan Unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4) karena semua jenis layanan yang dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat tidak dipungut biaya/gratis.

Kemudian terkait dengan Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 904, masyarakat juga sangat puas dengan unsur ini. Karena mayoritas responden (90,1%) menjawab bahwa pengaduan layanan yang diajukan ditindaklanjuti sampai tuntas. Walaupun demikian, harus tetap berupaya untuk menuntaskan semua pengaduan layanan yang disampaikan agar dapat meningkatkan

kepuasan dalam mendapatkan pelayanan. Contoh pengaduan layanan terkait dengan dokumen yang hilang atau terselip, atau pengaduan lainnya.

Unsur yang berada di kelompok skor indeks 2 (888) adalah Unsur Pemenuhan Persyaratan Layanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 888. Unsur ini juga berada pada kelompok skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Responden juga puas dengan unsur ini. Apabila terdapat kekurangan persyaratan layanan, ASN masih tetap mendapatkan pelayanan dari Petugas, walaupun nantinya tetap akan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis layanan. Atau setelah melalui pemeriksaan berkas ternyata masih ada kekurangan persyaratan yang harus di penuhi, maka petugas dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat akan menelpon untuk menginformasikan perihal kekurangan berkas tersebut agar segera melengkapinya. Sehingga hal ini sangat membantu bagi pegawai/ASN yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, mengingat jarak tempuh dari daerah kabupaten/kota yang relative jauh, sehingga tidak harus bolak balik melakukan pengurusan layanan tersebut.

Sedangkan unsur yang berada di kelompok skor indeks 4 (736-760) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 760. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Penilaian 232 responden terhadap unsur ini adalah 67 orang (28,9%) menyatakan sangat mudah, 163 orang (69,8%) menyatakan cukup mudah, dan 3 orang (1,3%) menyatakan kurang mudah. Dari hasil penilaian ini, walaupun mayoritas responden (69,8%) menjawab bahwa system/prosedur pelayanan cukup mudah, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Bagi pegawai/ASN yang sudah paham system dan prosedur layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, maka akan langsung ke bagian Registrasi Berkas. Tetapi apabila masih belum jelas, akan ditanyakan ke petugas *front office*. Karena memang tidak semua jenis layanan tersebut sepenuhnya di lakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, sehingga perlu dipertimbangkan memberikan informasi layanan tersebut, misalnya jenis pelayanan Pemangkatan, Pemindahan dan Pensiun terkait dengan instansi lain.

Untuk Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) yaitu Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 778, Unsur Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (unsur ke-6) mendapatkan skor 777, Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 774, dan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-9) mendapatkan skor 773. Keempat unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang.

Unsur Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (unsur ke-6), perlu ditingkatkan lagi. Karena masih terdapat petugas yang perlu menanyakan ke petugas yang lain terkait dengan jenis layanan tertentu. Jadi terkesan petugas belum menguasai jenis pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Kemudian terkait dengan Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) juga masih perlu ditingkatkan. Keluhan yang muncul adalah masih adanya petugas yang terkesan tidak ramah dan berbicara yang ketus. Sehingga perlu peningkatan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan agar semakin meningkatkan kepuasan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Selain itu, terkait dengan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-9) juga masih perlu ditingkatkan. Terutama perlu peningkatan kemampuan dalam menyampaikan informasi layanan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit.

Untuk Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 3 dan kelompok skor indeks 5. Unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (unsur ke-12) mendapatkan skor 809, berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah jadi perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survey dari 232 orang responden, 131 orang (56,5%) menyatakan sangat cepat, 83 orang (35,8%) menyatakan cukup cepat, dan 18 orang (7,8%) menyatakan agak lama. Perbedaan lama waktu penyelesaian pengaduan ini juga tergantung pada jenis pengaduan yang

diajukan. Ketika pengaduan membutuhkan penelaahan, klarifikasi/konfirmasi/pemeriksaan untuk pembuktian dan menentukan tindak lanjut/penyelesaian mungkin akan membutuhkan waktu yang relative lama apabila dibandingkan pengaduan yang bisa diselesaikan langsung tanpa melalui tahapan yang panjang. Seperti pengaduan terkait jenis Pelayanan Pembinaan dan Kesejahteraan yaitu hukuman Disiplin Pegawai, akan membutuhkan waktu penyelesaian yang relative lama karena harus melalui tahapan yang panjang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Walaupun sebagian besar responden menilai waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian pengaduan layanan sudah sangat cepat, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

Sedangkan Unsur Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke-3) mendapatkan skor 720 berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Lamanya waktu yang dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke-3) ini terkait dengan banyaknya pegawai/ASN yang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Pada saat banyak pegawai/ASN yang melakukan pengurusan pemberkasan dokumen bagi CPNSD, atau pemberkasan untuk Kenaikan Pangkat maka akan menjadikan dibutuhkan waktu yang lebih lama pada Bagian Registrasi Berkas. Apalagi loket Bagian Registrasi berkas hanya terdiri dari 1 loket dan terdiri dari 2 petugas yang melayani. Tetapi apabila ada ASN yang kenal dengan petugas di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, akan membawa langsung berkas itu ke dalam tanpa melalui proses antrian di bagian registrasi berkas. Strategi perbaikan adalah membuka tambahan loket registrasi berkas pada saat jadwal pemberkasan dokumen CPNSD, atau banyaknya pegawai yang mengurus dokumen kenaikan pangkat (jenis pelayanan yang terbanyak di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Untuk Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Layanan Yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (unsur ke-5) mendapatkan skor 789 berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809). Unsur ini juga berada pada kelompok skor indeks menengah. Berdasarkan hasil survey dari 232 orang responden, 93 orang (40,1%) menyatakan sangat sesuai, dan 139 orang (59,9%)

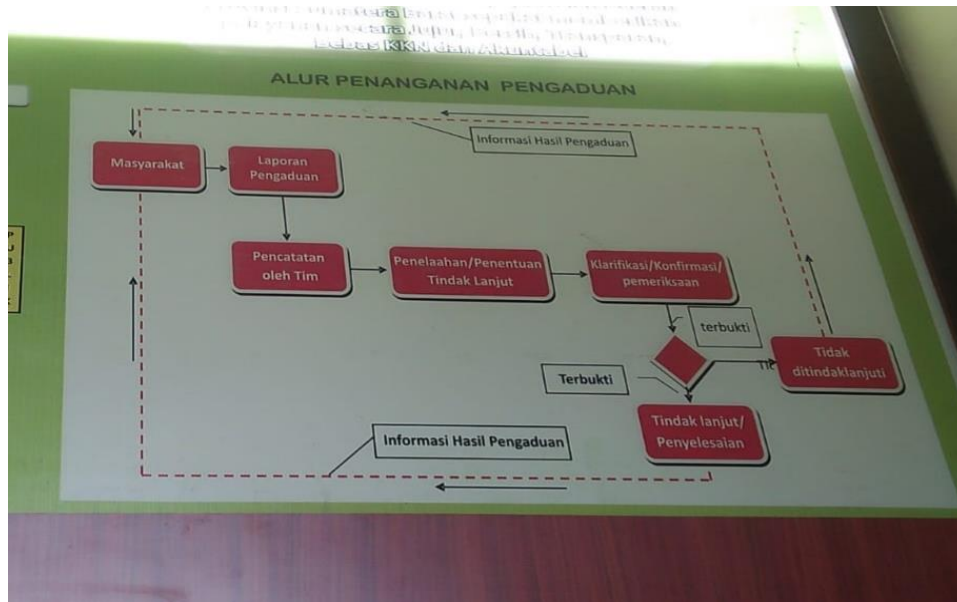
menyatakan cukup sesuai. Walaupun mayoritas responden menyatakan cukup sesuai, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Pegawai/ASN berharap bahwa pelayanan yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat lebih cepat, mudah dan pelayanan yang ramah dan sopan.

Untuk Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada kelompok 4 skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 3, kelompok skor indeks 4 dan kelompok skor indeks 5. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) adalah Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 901. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) adalah Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke-18) mendapatkan skor 787. Unsur yang berada kelompok skor indeks 4 (735-760) adalah Unsur Keberadaan *Customer Service* (17) mendapatkan skor 747, dan Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16) mendapatkan skor 735, Sedangkan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729) terdiri dari 3 unsur yaitu Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 729, Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 712, dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) mendapatkan skor 702.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) adalah Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 901. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi, artinya responden sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survey dari 232 orang yang di survey, 211 orang (90,9%) menyatakan ada, alurnya mudah dan jelas, 17 orang (7,3%) menyatakan ada, alurnya berbelit-belit, 2 orang (0,9%) menyatakan ada, tidak jelas alurnya dan 2 orang (0,9%) menyatakan tidak ada. Keberadaan alur pengaduan layanan ini berada di dinding bagian atas di dekat meja *front office*, sehingga ada kemungkinan tidak semua pegawai/ASN yang melakukan pelayanan ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat memperhatikan keberadaan alur ini. Keberadaan Alur Pengaduan Layanan ini dapat

dilihat pada foto 6.3.1 berikut:

Foto 6.3.1
Alur Penanganan Pengaduan Layanan



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.3.2
Keberadaan Informasi Alur pengaduan layanan



Sumber: data peneliti, 2019

Selain itu, untuk menilai kepuasan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, juga terdapat kotak penilaian kepuasan pelayanan yang di tempatkan di depan loket registrasi berkas seperti yang terlihat pada foto berikut ini:

Foto 6.3.3
Kotak Penilaian Kepuasan Pelayanan



Foto 6.3.4
Kotak survey kepuasan pelayanan di *Front office*



Sumber: data peneliti, 2019

Jadi diharapkan strategi ini dapat menjadi motivasi untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat/pegawai yang melakukan pengurusan layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) adalah Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke-18) mendapatkan skor 787. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Informasi layanan yang ada masih sangat terbatas, sehingga pegawai/ASN yang belum jelas tentang jenis pelayanan tertentu biasanya akan bertanya kepada petugas *front office*. Tetapi bagi pegawai/ASN yang sudah paham dengan jenis layanan yang akan di urusnya, maka akan langsung ke loket registrasi berkas (yang berada di ruangan samping gedung kantor). Pada saat sekarang informasi alur pelayanan berada di dinding yang tinggi di dekat meja *front office*, sehingga pegawai/ASN tidak leluasa mengakses informasi tersebut, apalagi tulisannya terlalu kecil sehingga menyulitkan untuk membacanya seperti terlihat pada foto berikut:

Foto 6.3.5
Informasi Alur Pelayanan



Sumber: data peneliti, 2019

Informasi Alur pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat seharusnya di tempatkan di lokasi yang mudah di akses sehingga akan memudahkan bagi Pegawai/ASN yang akan melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Apalagi tidak semua jenis layanan tersebut sepenuhnya di lakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Untuk itu, saran perbaikan yang dilakukan adalah menempatkan informasi layanan yang mudah di akses oleh pegawai/ASN atau masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

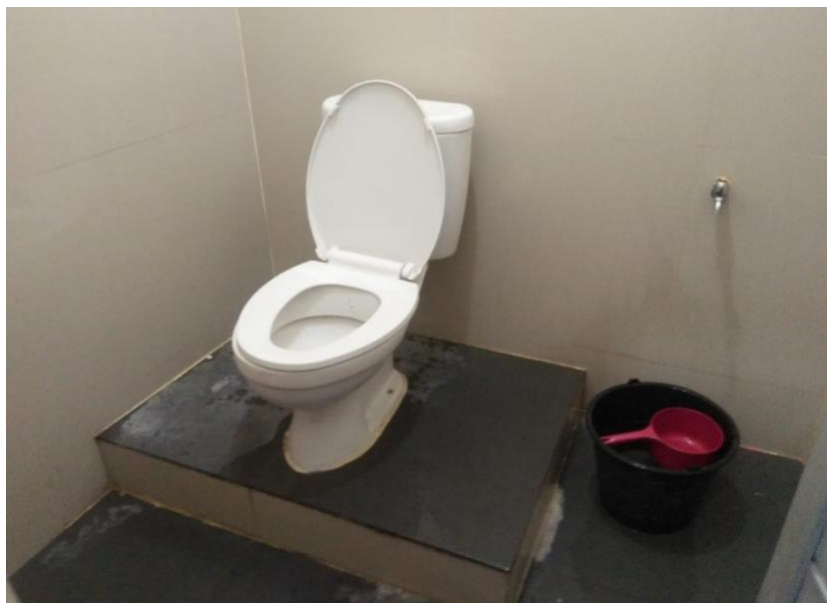
Unsur yang berada kelompok skor indeks 4 (735-760) terdiri dari 2 unsur yaitu Unsur Keberadaan *Customer Service* (17) mendapatkan skor 747, dan Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16) mendapatkan skor 735. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Untuk Unsur Keberadaan *Customer Service* (17), dari hasil survey dari 232 orang yang di survey, 59 orang (25,4%) menyatakan sangat membantu, 165 orang

(71,1%) menyatakan cukup membantu, dan 8 orang (3,4%) menyatakan kadang-kadang membantu. Dari hasil survey ini didapatkan hasil mayoritas responden menjawab cukup membantu, artinya masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. *Customer Service* harus lebih responsive terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakatn atau pegawai/ASN yang sedang melakukan pengurusan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Kemudian terkait dengan unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16), responden cukup puas dengan unsur ini. Ruang tunggu sudah cukup bersih. Yang perlu ditingkatkan kebersihannya adalah toilet dan tempat sholat. Kondisi toilet yang ada sekarang seperti terlihat pada foto 6.3.6 berikut:

Foto 6.3.6
Toilet



Sumber: data peneliti, 2019

Dari foto 6.3.6 tersebut di atas, kebersihan toilet lebih ditingkatkan lagi dengan peningkatan kinerja bagian *cleaning service* agar toilet menjadi bersih dan layak yang nantinya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sedangkan untuk tempat sholat juga perlu ditingkatkan kebersihannya karena jarak tempat berwudu dekat dengan pintu masuk ruang sholat, jadi terkadang menjadi kurang bersih seperti terlihat pada foto berikut:

Foto 6.3.7
Tempat Sholat



Sumber: data peneliti, 2019

Sehingga saran perbaikan adalah Bagian *cleaning service* diupayakan mengontrol kebersihan toilet dan juga tempat sholat pada jam layanan berlangsung (bukan hanya pada saat pagi saja dibersihkan).

Sedangkan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729) terdiri dari 3 unsur yaitu Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 729, Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 712, dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) mendapatkan skor 702. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang.

Terkait dengan Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14), masih banyak keluhan yang muncul, yaitu kursi ruang tunggu kurang layak apabila di kaitkan dengan jumlah orang yang melakukan pengurusan di Bagian Registrasi Berkas karena hanya berjumlah 1 kursi panjang untuk 4 orang seperti terlihat pada foto 6.3.8 berikut:

Foto 6.3.8

Kursi di Ruang Tunggu Bagian Registrasi Berkas



Sumber: data peneliti, 2019

Kemudian terkait dengan sarana penunjang tempat sampah juga perlu ditingkatkan. Tempat sampah yang ada hanya 1 buah saja tanpa ada tempat sampah dengan kategori sampah organik dan non organik seperti terlihat pada foto berikut:

Foto 6.3.9

Tempat sampah di depan Loker Registrasi Berkas



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.3.10

Tempat Sampah di dekat tempat berwudhu



Sumber: data peneliti, 2019

Tempat sampahnya tidak ada tutupnya sehingga selayaknya tempat sampah lengkap dengan tutupnya untuk menjaga higienitasnya.

Kemudian Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) atau unsur ke-13 perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul adalah kursi yang ada di ruang tunggu bagian Registrasi Berkas sangat sedikit, sehingga tidak cukup ketika pelayanan sedang ramai, sehingga petugas/ASN yang sedang menunggu antrian untuk penyerahan berkas atau pengambilan hasil berkas berdiri. Minimnya jumlah kursi ini karena sempitnya area bagian registrasi berkas yang berada di samping gedung seperti terlihat pada foto di atas. Selain itu, tempat sampah perlu ditambahkan di ruangan tunggu di depan *front office*, agar tidak harus keluar ruangan apabila akan membuang sampah. Sehingga saran perbaikan ke depan adalah (1) mendisain ulang tata lokasi ruangan layanan sehingga lebih sesuai dengan kapasitas orang yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat (jumlah kursi bisa lebih banyak untuk menampung masyarakat yang akan melakukan pelayanan (2) penempatan tempat sampah yang layak ke ruang tunggu dan ruang lain (depan toilet, tempat sholat, dll).

Sedangkan terkait dengan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15), menjadi unsur

terendah sehingga menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

6.4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Secara umum, hasil penilaian dari 18 unsur kriteria indeks kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah memperoleh predikat **B** atau **Baik**, namun tetap saja harus ada upaya lembaga untuk meningkatkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15).

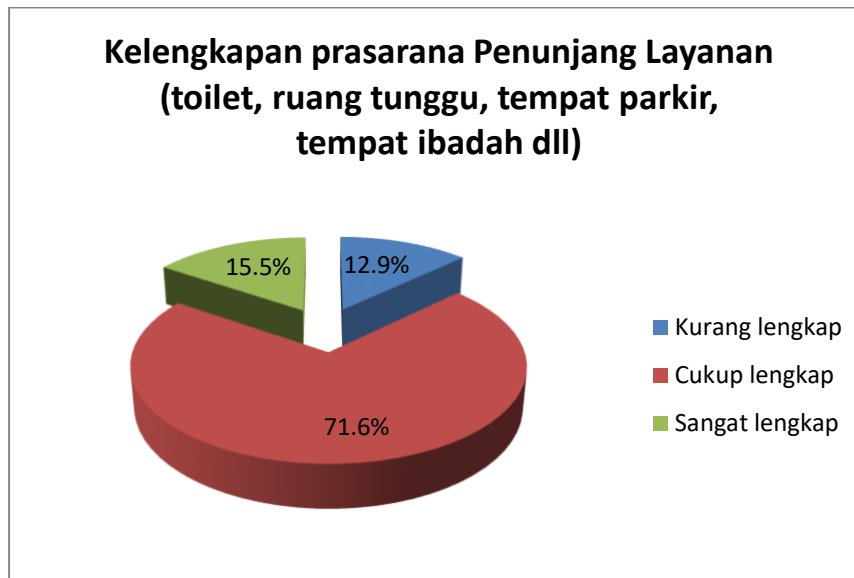
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat terkait unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.4.1
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll) (unsur ke-15)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat

No	Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll)	Frekuensi	Persentase
1	Kurang lengkap	30	12.9
2	Cukup lengkap	166	71.6
3	Sangat lengkap	36	15.5
	Total	232	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.4.1
Pendapat Responden Terhadap Unsur Kelengkapan prasarana Penunjang Layanan
(toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah dll)
Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 232 orang responden, 36 orang (15,5%) menjawab sangat lengkap, 166 orang (71,6%) menjawab cukup lengkap, dan 30 orang (12,9%) menjawab kurang lengkap. Dari hasil tersebut diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan prasarana penunjang cukup lengkap, sehingga masih diperlukan upaya perbaikannya agar kelengkapan prasarana layanan menjadi sangat lengkap (sangat memuaskan). Keluhan yang muncul adalah tempat sholat berada di lantai 3 sehingga terkadang masyarakat atau pegawai/ASN yang sedang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat menilai terlalu jauh, sehingga lebih memilih sholat di luar atau di rumah. Kemudian tempat parkir juga terlalu sempit, sehingga harus parkir di luar area gedung terutama untuk parkir kendaraan roda empat. Strategi perbaikan pada masa yang akan datang adalah (1) perluasan lahan parkir, (2) Perencanaan penempatan tempat ibadah yang dekat dengan lokasi layanan (lantai 1 gedung kantor BKD)

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

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

Namun demikian, dilihat dari skor dan peringkat yang diperoleh masing-masing 18 unsur pelayanannya, yang dikelompokkan kedalam 5 kategori pengelompokkan unsur pelayanan yang kemudian dikorelasikan kedalam 5 kelompok skor indeks pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Untuk Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada 3 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 2 dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) terdiri dari 2 unsur yaitu Unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4) mendapatkan skor 928 dan Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 904. Kedua unsur ini berada pada kelompok unsur tinggi, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Responden sangat puas dengan Unsur Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan (unsur ke-4) karena semua jenis layanan yang dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat tidak dipungut biaya/gratis.

Kemudian terkait dengan Unsur Keberlanjutan Pengaduan Layanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 904, masyarakat juga sangat puas dengan unsur ini. Walaupun demikian, harus tetap berupaya untuk menuntaskan semua pengaduan layanan yang disampaikan agar dapat meningkatkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan.

Unsur yang berada di kelompok skor indeks 2 (888) adalah Unsur Pemenuhan Persyaratan Layanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 888. Unsur ini juga berada pada kelompok skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang

akan datang.

Sedangkan unsur yang berada di kelompok skor indeks 4 (736-760) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Sistem/Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 760. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Dari hasil penilaian ini, walaupun mayoritas responden (69,8%) menjawab bahwa system/prosedur pelayanan cukup mudah, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.

2. Untuk Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 4 unsur, berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) yaitu Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 778, Unsur Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (unsur ke-6) mendapatkan skor 777, Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 774, dan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-9) mendapatkan skor 773. Keempat unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang.

Unsur Penguasaan Petugas tentang Tugasnya dalam Proses Pelayanan (unsur ke-6), perlu ditingkatkan lagi. Karena masih terdapat petugas yang perlu menanyakan ke petugas yang lain terkait dengan jenis layanan tertentu. Kemudian terkait dengan Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) juga masih perlu ditingkatkan. Keluhan yang muncul adalah masih adanya petugas yang terkesan tidak ramah dan berbicara yang ketus. Sehingga perlu peningkatan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan agar semakin meningkatkan kepuasan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Selain itu, terkait dengan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-9) juga masih perlu ditingkatkan. Terutama perlu peningkatan kemampuan dalam menyampaikan informasi layanan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit.

3. Untuk Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 3 dan kelompok

skor indeks 5. Unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pengaduan Layanan (unsur ke-12) mendapatkan skor 809, berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah jadi perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Perbedaan lama waktu penyelesaian pengaduan ini juga tergantung pada jenis pengaduan yang diajukan. Ketika pengaduan membutuhkan penelaahan, klarifikasi/konfirmasi/pemeriksaan untuk pembuktian dan menentukan tindak lanjut/penyelesaian mungkin akan membutuhkan waktu yang relative lama apabila dibandingkan pengaduan yang bisa diselesaikan langsung tanpa melalui tahapan yang panjang.

Sedangkan Unsur Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke-3) mendapatkan skor 720 berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Lamanya waktu yang dibutuhkan pada Bagian Registrasi Berkas (unsur ke-3) ini terkait dengan banyaknya pegawai/ASN yang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Strategi perbaikan adalah membuka tambahan loket registrasi berkas pada saat jadwal pemberkasan dikumen CPNSD, atau banyaknya pegawai yang mengurus dokumen kenaikan pangkat (jenis pelayanan yang terbanyak di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

4. Untuk Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Layanan Yang Diterima dengan Seharusnya Diberikan (unsur ke-5) mendapatkan skor 789 berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809). Unsur ini juga berada pada kelompok skor indeks menengah. Walaupun mayoritas responden (59,9%) menyatakan cukup sesuai, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Pegawai/ASN berharap bahwa pelayanan yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat lebih cepat, mudah dan pelayanan yang ramah dan sopan.
5. Untuk Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 7 unsur berada pada kelompok 4 skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 3, kelompok skor indeks 4 dan kelompok skor indeks 5. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) adalah Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan

(unsur ke-10) mendapatkan skor 901. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) adalah Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke-18) mendapatkan skor 787. Unsur yang berada kelompok skor indeks 4 (735-760) adalah Unsur Keberadaan *Customer Service* (17) mendapatkan skor 747, dan Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16) mendapatkan skor 735, Sedangkan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729) terdiri dari 3 unsur yaitu Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 729, Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 712, dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) mendapatkan skor 702.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (901-928) adalah Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 901. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi, artinya responden sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (773-809) adalah Unsur Ketersediaan Informasi Layanan (unsur ke-18) mendapatkan skor 787. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Informasi layanan yang ada masih sangat terbatas. Untuk itu, saran perbaikan yang dilakukan adalah menempatkan informasi layanan yang mudah di akses oleh pegawai/ASN atau masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Unsur yang berada kelompok skor indeks 4 (735-760) terdiri dari 2 unsur yaitu Unsur Keberadaan *Customer Service* (17) mendapatkan skor 747, dan Unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16) mendapatkan skor 735. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Untuk Unsur Keberadaan *Customer Service* (17), dari hasil survey ini didapatkan hasil mayoritas responden (71,1%) menjawab cukup membantu, artinya

masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. *Customer Service* harus lebih responsive terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat atau pegawai/ASN yang sedang melakukan pengurusan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Kemudian terkait dengan unsur Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dll) (unsur ke-16), responden cukup puas dengan unsur ini. Ruang tunggu sudah cukup bersih. Yang perlu ditingkatkan kebersihannya adalah toilet dan tempat sholat. Sehingga saran perbaikan adalah Bagian *cleaning service* diupayakan mengontrol kebersihan toilet dan juga tempat sholat pada jam layanan berlangsung (bukan hanya pada saat pagi saja dibersihkan).

Sedangkan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (702-729) terdiri dari 3 unsur yaitu Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 729, Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 712, dan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15) mendapatkan skor 702. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang.

Terkait dengan Unsur Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) (unsur ke-14), masih banyak keluhan yang muncul, yaitu kursi ruang tunggu kurang layak apabila dikaitkan dengan jumlah orang yang melakukan pengurusan di Bagian Registrasi Berkas karena hanya berjumlah 1 kursi panjang untuk 4 orang. Kemudian terkait dengan sarana penunjang tempat sampah juga perlu ditingkatkan. Tempat sampah yang ada hanya 1 buah saja tanpa ada tempat sampah dengan kategori sampah organik dan non organik.

Kemudian Unsur Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (Kursi ruang tunggu, tempat sampah, koran, dll) atau unsur ke-13 perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul adalah kursi yang ada di ruang tunggu bagian Registrasi Berkas sangat sedikit, sehingga tidak cukup ketika pelayanan

sedang ramai. Kemudian tempat sampah perlu ditambahkan di ruangan tunggu di depan *front office*, agar tidak harus keluar ruangan apabila akan membuang sampah. Sehingga saran perbaikan ke depan adalah (1) mendisain ulang tata lokasi ruangan layanan sehingga lebih sesuai dengan kapasitas orang yang melakukan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat (jumlah kursi bisa lebih banyak untuk menampung masyarakat yang akan melakukan pelayanan, (2) penempatan tempat sampah yang layak ke ruang tunggu dan ruang lain (depan toilet, tempat sholat, dll).

Sedangkan terkait dengan Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tempat ibadah, dll) (unsur ke-15), menjadi unsur terendah sehingga menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. 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. Parkir berada di luar gedung. Selain itu, tempat ibadah terlalu jauh dari tempat layanan (di lantai 3 Gedung BKD). Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah: (1) Rencana perluasan lahan parkir, (2) Penempatan tempat sholat yang lebih dekat dengan ruang layanan (lantai 1 Gedung BKD).

7.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Badang Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, didapat 1 unsur terendah yang dianggap perlu mendapat prioritas untuk perbaikan, yaitu terkait dengan kelompok Fasilitas Layanan, yaitu pada Unsur Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (unsur ke-15). Oleh karenanya ada 2 poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan perbaikan sesuai dengan hasil survei yang telah dilakukan, adalah:

- (1) Perluasan lahan parkir,
- (2) Penempatan tempat ibadah/sholat yang lebih dekat dengan ruang layanan (di lantai 1 Gedung BKD)

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.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Landasan Hukum:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.