

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN JOMBANG**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Perkembangan Nilai SKM.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Formulir Kuesioner	
2. Responden	
3. Hasil olah data SKM per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM	
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023. Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 721 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	257	35,64%
		Perempuan	464	64,36%
2.	USIA	< 20 Tahun	1	0,14%
		20 – 29 Tahun	144	19,97%
		30 – 39 Tahun	195	27,05%
		40 – 49 Tahun	232	32,18%
		>50 Tahun	149	20,67%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

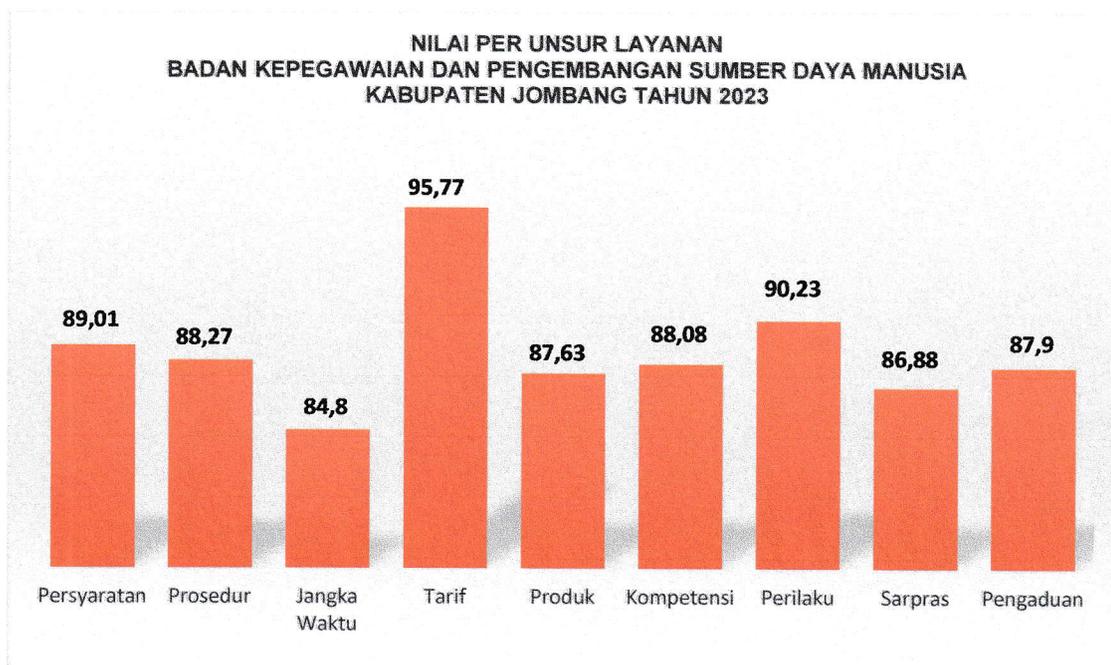
IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil survey kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	89,01	88,27	84,8	95,77	87,63	88,08	90,23	86,88	87,9
Mutu Layanan per Unsur	A	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,73								
Kinerja Unit Layanan	(A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 3 unsur layanan dengan nilai terendah dan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

- a. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah :
 1. Jangka Waktu (84,80).
 2. Sarana dan Prasarana (86,88)
 3. Produk Layanan (87,63).
- b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah
 1. Biaya/Tarif (95,77)
 2. Perilaku/sikap petugas (90,23).
 3. Persyaratan (89,01)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut : “Pelayanan agar terus ditingkatkan”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan.
- Sarana dan Prasarana dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dirasakan masih kurang memadai.
- Produk yang berkaitan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah kategori baik tetapi masih perlu ditingkatkan Kembali dalam hal sosialisasi melalui berbagai media.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

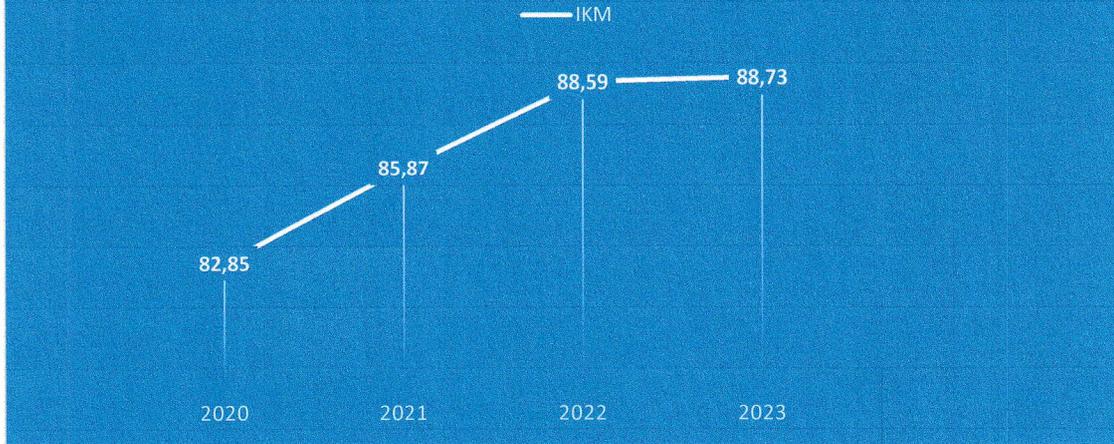
Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 3 kategori nilai terendah melalui diskusi internal Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan melakukan simplifikasi proses bisnis terhadap prosedur pengajuan pelayanan sehingga waktu penyelesaian pelayanan dapat dipersingkat		√			BKPSDM
2	Sarana Prasarana	Monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan sarana dan prasarana dengan perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung penggunaan layanan			√		BKPSDM
3	Produk Layanan	Sosialisasi tentang jenis-jenis layanan yang tersedia di BKPSDM melalui media yang tersedia		√			BKPSDM

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.

GRAFIK PERKEMBANGAN IKM BKPSDM KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2020 S.D. 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 dan diharapkan pada tahun 2024 dapat ditingkatkan Kembali.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang pada tahun 2023, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,73. Hal ini juga ditunjukkan dengan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu, sarana prasarana dan produk layanan.

Jombang, Januari 2024

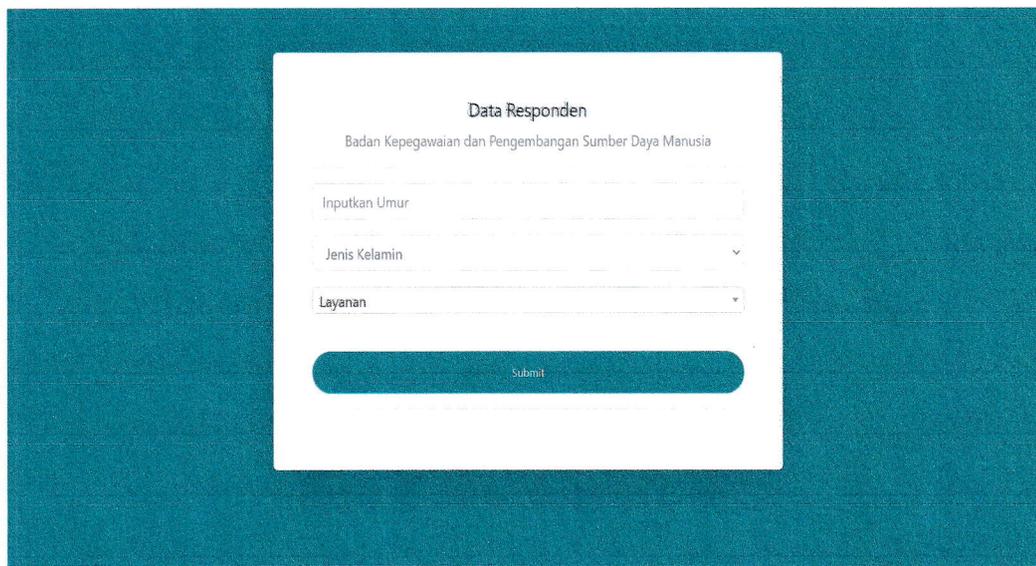
**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN JOMBANG**


BAMBANG SUNTOWO, SE, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19670904 199202 1 002

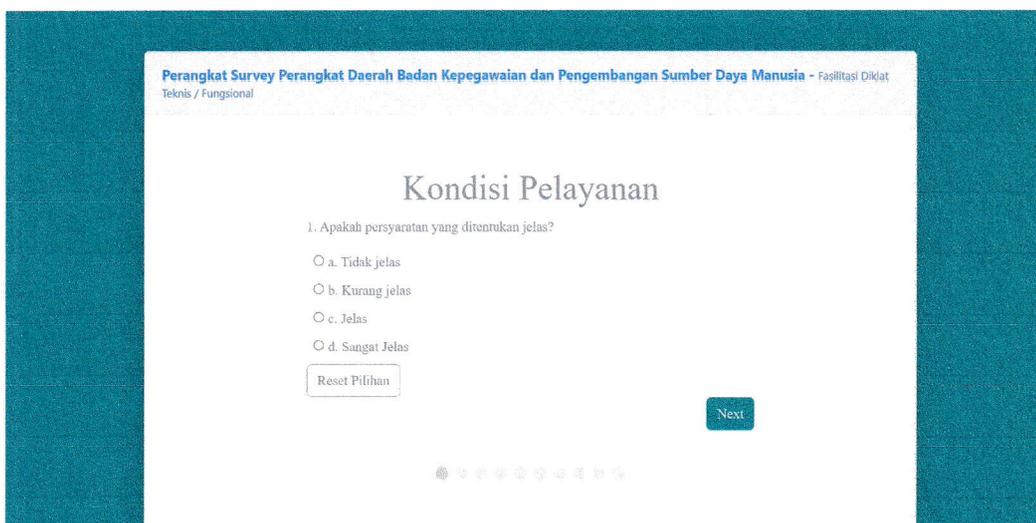
LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2023 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI



The screenshot shows a form titled "Data Responden" for the "Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia". The form includes three input fields: "Inputkan Umur" (text input), "Jenis Kelamin" (dropdown menu), and "Layanan" (dropdown menu). A "Submit" button is located at the bottom of the form.



The screenshot shows a survey question titled "Kondisi Pelayanan". The question is: "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". The options are: a. Tidak jelas, b. Kurang jelas, c. Jelas, and d. Sangat Jelas. There is a "Reset Pilihan" button and a "Next" button. A progress indicator at the bottom shows 10 steps, with the first step highlighted.

Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

Reset Pilihan

Previous Next



Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous Next



Kondisi Pelayanan

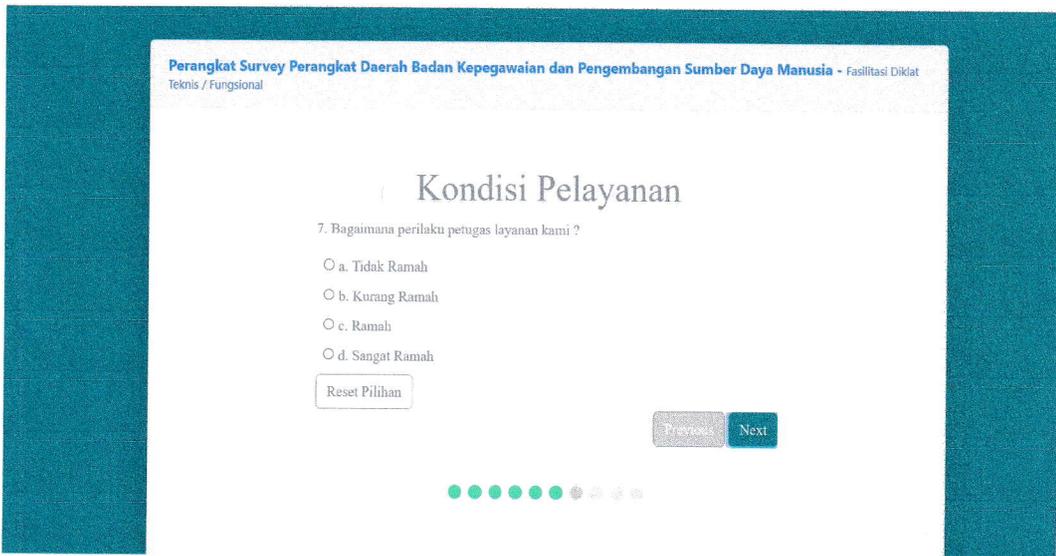
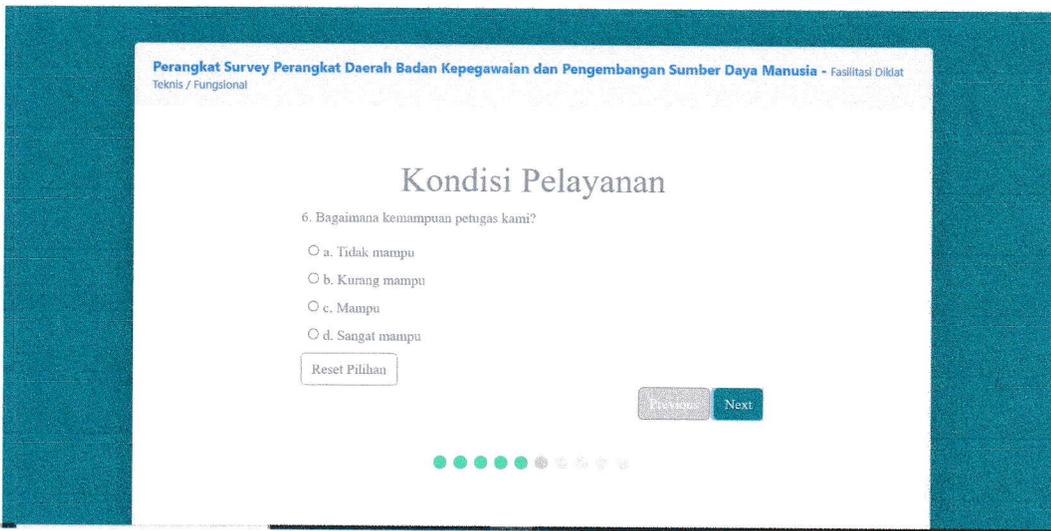
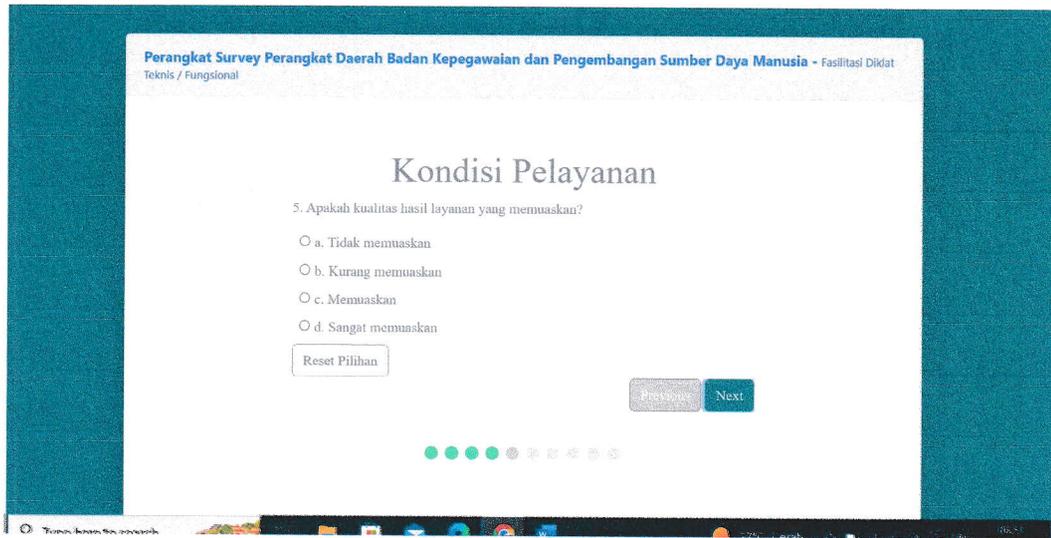
4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous Next





Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- a. Buruk
- b. Kurang Baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Reset Pilihan

Previous Next



Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

- a. Tidak tersedia
- b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas
- c. Tersedia dan alur jelas
- d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas

Reset Pilihan

Previous Next



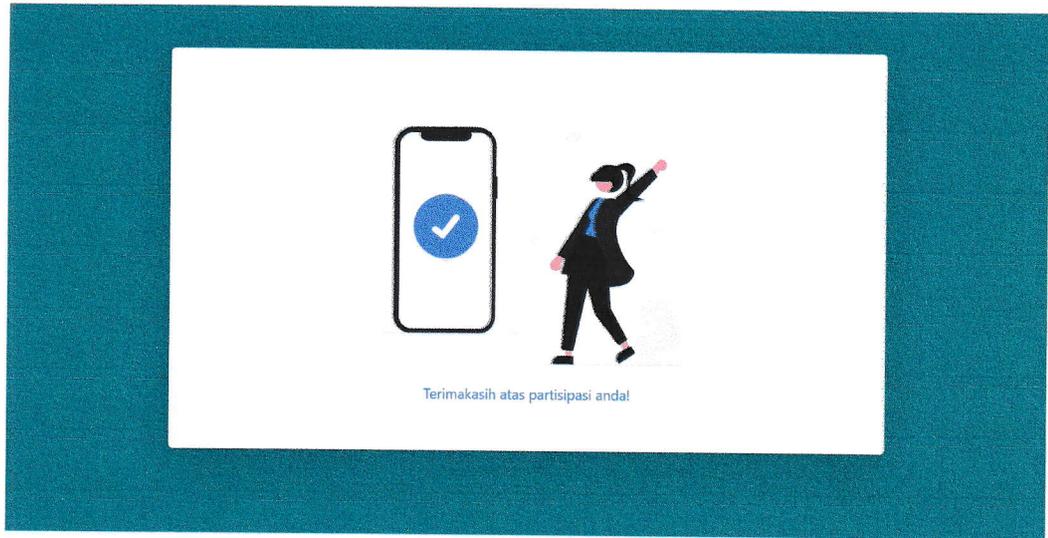
Kondisi Pelayanan

Usulan:

Usulan

Previous Submit





2. RESPONDEN

adalah data responden Kabupaten Jombang yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <http://sukmasantri.jombangkab.go.id>

SUKMA JOMBANGKAB

SIS DWIRAHARIO, A.Md

Laporan Responden

Cetak

Sebaran Umur Responden

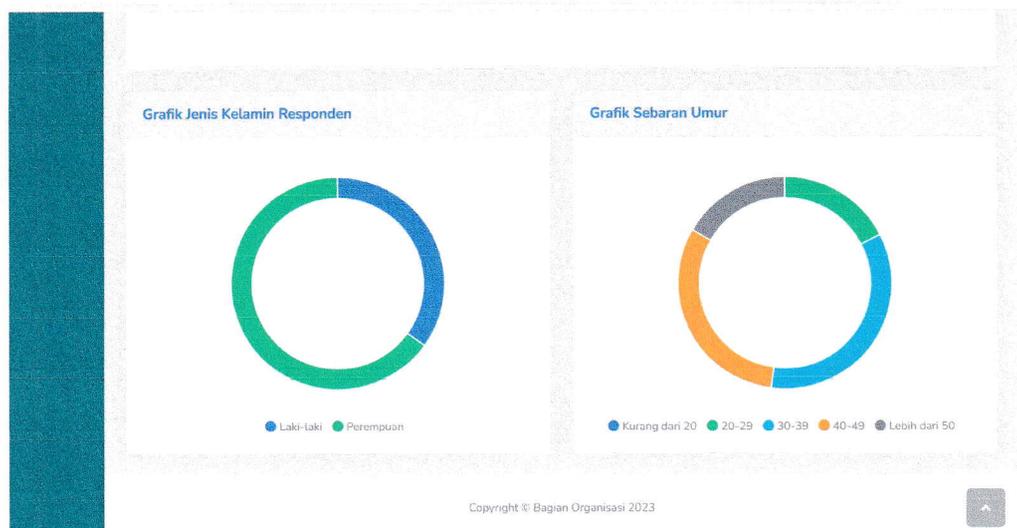
Show 10 entries Search:

Nomor	Jenis Layanan	IKM	Keterangan
1	Fasilitasi Pengajuan Cuti	89.77	Sangat Baik
2	Fasilitasi Karis / Karsu	89.22	Sangat Baik
3	Fasilitasi Izin Belajar	91.86	Sangat Baik
4	Fasilitasi Diklat Teknis / Fungsional	87.18	Baik
5	Fasilitasi SIAP ASN	89.77	Sangat Baik

Rata-rata IKM

88.73

Sangat Baik



3. Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasilitas Pengajuan Cuti

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89.47	Sangat Baik
2	Prosedur	89.14	Sangat Baik
3	Waktu	85.86	Baik
4	Biaya/Tarif	97.7	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	89.14	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.79	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.45	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.16	Baik
9	Penanganan Pengaduan	86.18	Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.77	Sangat Baik

2. Fasilitas Karis/Karsu

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89	Sangat Baik
2	Prosedur	89	Sangat Baik
3	Waktu	79	Baik
4	Biaya/Tarif	96	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	87	Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.22	Sangat Baik

3. Fasiltasi Izin Belajar

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.1	Sangat Baik
2	Prosedur	90.52	Sangat Baik
3	Waktu	88.79	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.41	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.24	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88.79	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.55	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90.52	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	88.79	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		91.86	Sangat Baik

4. Fasilitasi Diklat Teknis/Fungsional

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.62	Baik
2	Prosedur	87,38	Baik
3	Waktu	84.81	Baik
4	Biaya/Tarif	93.93	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84.58	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.21	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.92	Baik
8	Sarana dan Prasarana	86.92	Baik
9	Penanganan Pengaduan	86.21	Baik
IKM Per Jenis Layanan		87.18	Baik

5. Fasilitasi SIAP ASN

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89.87	Sangat Baik
2	Prosedur	88.92	Sangat Baik
3	Waktu	84.81	Baik
4	Biaya/Tarif	97.15	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	88.61	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.46	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90.51	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.66	Baik
9	Penanganan Pengaduan	88.92	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.77	Sangat Baik

6. Fasilitas Pensiun

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	92.86	Sangat Baik
2	Prosedur	92.86	Sangat Baik
3	Waktu	90.18	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.32	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.07	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.71	Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.43	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.07	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.86	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		92.26	Sangat Baik

7. Fasilitas SK Fungsional

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	82.85	Baik
2	Prosedur	82.85	Baik
3	Waktu	80.61	Baik
4	Biaya/Tarif	91.03	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82.21	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84.13	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81.73	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82.21	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81.73	Baik
IKM Per Jenis Layanan		83.26	Baik

8. Fasilitas Kenaikan Pangkat

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	85.1	Baik
3	Waktu	82.93	Baik
4	Biaya/Tarif	94.71	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.02	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.18	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.26	Baik
9	Penanganan Pengaduan	85.82	Baik
IKM Per Jenis Layanan		87.45	Baik

9. Fasilitas Kenaikan Gaji Berkala

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.16	Baik
2	Prosedur	88.51	Sangat Baik
3	Waktu	84.46	Baik
4	Biaya/Tarif	94.59	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85.81	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.84	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85.81	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.81	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.11	Baik
IKM Per Jenis Layanan		87.01	Baik

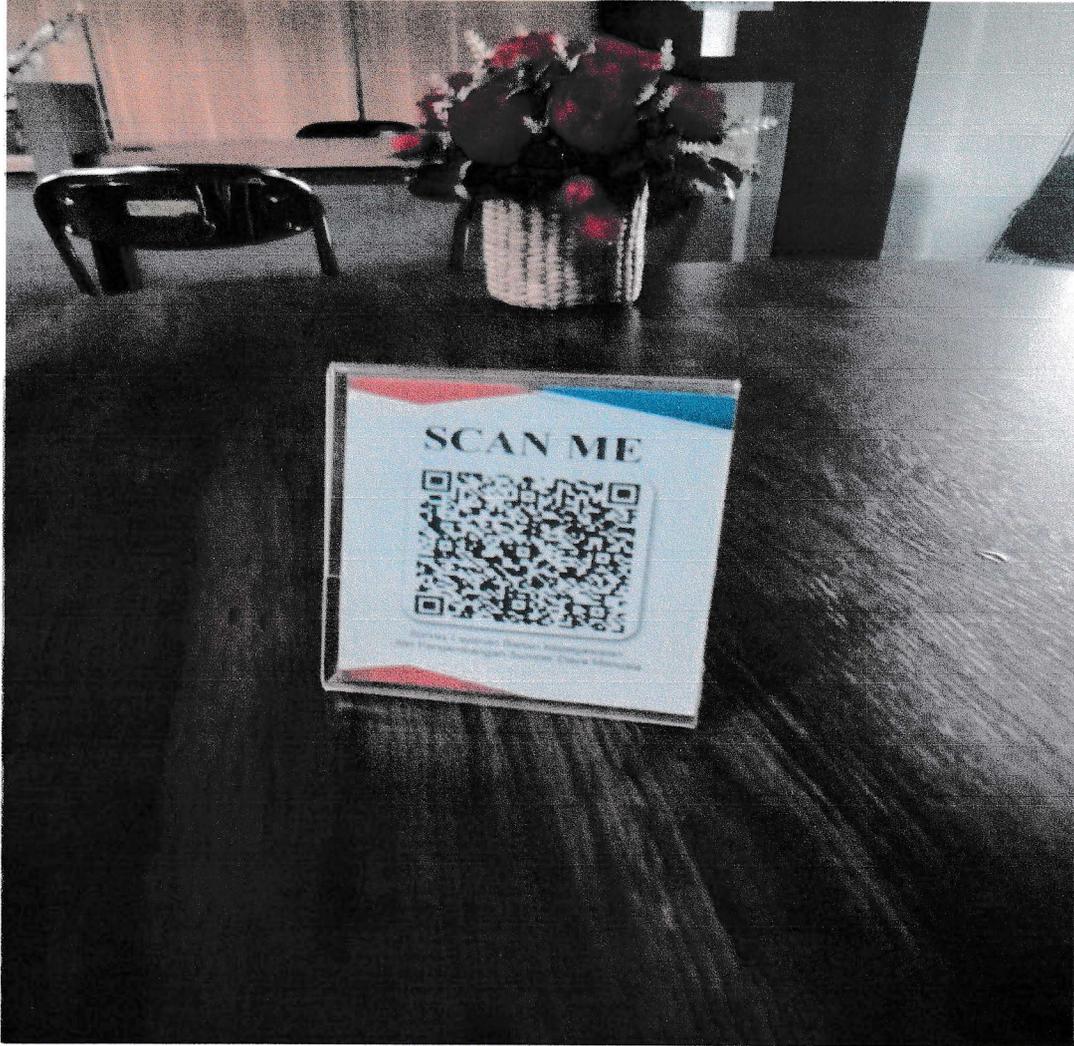
10. Pengelolaan Kinerja ASN

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90.63	Sangat Baik
2	Prosedur	88.94	Sangat Baik
3	Waktu	86.56	Baik
4	Biaya/Tarif	97.81	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	88.13	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.88	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.69	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89.38	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	88.13	Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.51	Sangat Baik

Hasil Pengolahan Data IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No.	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Layanan	Kinerjaa Layanan
1.	Fasiltasi Pengajuan Cuti	89.47	89.47	89.47	89.47	89.47	89.47	89.47	89.47	89.47	89.47	Sangat Baik
2.	Fasiltasi Karis/Karsu	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	Sangat Baik
3.	Fasiltasi Izin Belajar	93.1	93.1	93.1	93.1	93.1	93.1	93.1	93.1	93.1	93.1	Sangat Baik
4.	Fasilitasi Diklat Teknik/Fungsional	87.62	87.62	87.62	87.62	87.62	87.62	87.62	87.62	87.62	87.62	Baik
5.	Fasilitasi SIAP ASN	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	Sangat Baik
6.	Fasilitasi Pensiun	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	Sangat Baik
7.	Fasilitasi SK Fungsional	82.85	82.85	82.85	82.85	82.85	82.85	82.85	82.85	82.85	82.85	Baik
8.	Fasilitasi Kenaikan Pangkat	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	Baik
9.	Fasilitasi Kenaikan Gaji Berkala	87.16	87.16	87.16	87.16	87.16	87.16	87.16	87.16	87.16	87.16	Baik
10.	Pengelolaan Kinerja ASN	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	Sangat Baik
	Nilai rata-rata per unsur	89,01	88,27	84,8	95,77	87,63	88,08	90,23	86,88	87,9		

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2022**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KABUPATEN JOMBANG
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JOMBANG
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89.04	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.04	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	83.45	A (Baik)
4	Biaya/Tarif	95.94	B (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.54	A (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	90.04	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	89.39	B (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86.84	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	87.04	B (Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2023				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Menempatkan kotak saran di tempat yang mudah dilihat 	v				Tim Penanganan Pengaduan
		<ul style="list-style-type: none"> menginformasikan / memberikan sosialisasi terkait pengaduan bisa dilakukan secara online 		v			
2	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Berkoordinasi dengan pihak terkait (BKN, BKD Prov dll) 	v				Bidang terkait
		<ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi terkait usulan kepegawaian online serta himbauan usulan berkas kepegawaian secara lengkap dan tepat waktu 		v			
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Pendataan sarana dan prasarana yang dibutuhkan 	v				Sekretariat
		<ul style="list-style-type: none"> Mengusulkan ke RKBMD 		v			

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<ul style="list-style-type: none"> • Menempatkan kotak saran di tempat yang mudah dilihat • menginformasikan / memberikan sosialisasi terkait pengaduan bisa dilakukan secara online 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • kotak saran ditempatkan di depan pintu masuk • dilakukan rapat/sosialisasi SIAP ASN 		Tidak ditemukan hambatan
2	<ul style="list-style-type: none"> • Berkoordinasi dengan pihak terkait (BKN, BKD Prov dll) • Melakukan sosialisasi terkait usulan kepegawaian online serta himbauan usulan berkas kepegawaian secara lengkap dan tepat waktu 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi dengan pihak terkait • Telah dilakukan rapat/ sosialisasi SIAP ASN 		Masih terkendala berkas tidak lengkap dalam pengajuan usulan kepegawaian

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Penanganan pengaduan saran dan masukan, Waktu penyelesaian serta Sarana dan Prasarana maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada tribulan 1 dan 2 Tahun 2023.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Kepewaiian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2022 nilai IKM 88,59 dan pada Tahun 2023 sampai dengan Semester II mengalami sedikit penurunan yaitu 88,26, tetapi nilai ini masih dapat diperbaiki sampai akhir tahun dengan perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Jombang, Agustus 2023

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN JOMBANG**



BAMBANG SUNTOWO, SE, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19670904 199202 1 002