

**LAPORAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2018**



**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2018**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018.

Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang telah ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangsih pikiran dalam menyusun Laporan Survei Kepuasan masyarakat ini. Semoga bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam penyusunan kebijakan pembinaan aparatur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Palembang, 19 September 2018

PIh.KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA DAERAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN,



Drs.SYAHRANI HANAN,M.Pd
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19620720 198303 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	2
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Profil Umum	3
B. Visi dan Misi	4
1. Visi	4
2. Misi.....	5
3. Tujuan	5
4. Sasaran.....	6
BAB III METODE SURVEI	9
A. Variabel Penelitian	9
B. Populasi	10
C. Sampel.....	11
D. Lokasi dan Waktu	11
E. Pelaksanaan Pengumpulan Data	11
F. Langkah-langkah	12
BAB IV HASIL SURVEI	14
A. Deskripsi Responden.....	14
B. Hasil Identifikasi Per Unsur.....	14
C. Nilai Indeks Pelayanan	15
D. Nilai Survey Pelayanan	15
BAB V TINDAK LANJUT	17
BAB VI KESIMPULAN	18
BAB VII PENUTUP	19
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berperan aktif dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, maka OPD Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan melakukan survey kepuasan masyarakat khususnya yang ditujukan kepada aparatur pemerintah guna peningkatan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan aktivitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan *good governance* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Peningkatan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat di segala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun

peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Tujuan

- a. Mewujudkan good governance
- b. Meningkatkan citra aparatur Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, Transparan, akuntabel dan nyaman
- c. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM)

C. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap masyarakat/aparatur yang dilayani atau menggunakan jasa di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumsel yang terdiri dari 5 (Lima) bidang yaitu;

1. Sekretariat;
2. Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan;
3. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti;
4. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum dan Teknis Fungsional;
5. Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Profil Umum

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai salah satu perangkat Pemerintahan Daerah mengemban tugas pokok dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen PNS berperan sebagai lembaga hulu yang sangat strategis dalam mempersiapkan dan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur. Menyikapi hal tersebut, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan terus berbenah, menyatukan sikap dan menyamakan langkah, dalam rangka mempersiapkan SDM Aparatur yang memiliki kompetensi di berbagai level sesuai dengan kebutuhan serta membentuk sikap perilaku sebagai pelayan masyarakat.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai salah satu perangkat Daerah berperan sebagai lembaga hulu dalam mempersiapkan kader pemerintahan pada berbagai level. Dengan demikian, merupakan lembaga strategis untuk meningkatkan profesionalisme aparat daerah dalam rangka menuju pemberdayaan aparat (*Empowering Employee*). Menyikapi hal tersebut, kedudukan dan peran serta lembaga kediklatan yang harus semakin diperkuat dan ditingkatkan dari aspek institusi, program, personil maupun ketatalaksanaan, untuk mendukung terlaksananya visi dan misi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan ke depan.

Berdasarkan pasal 4 Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan menegaskan bahwa Kepala Badan mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang pengembangan sumber daya manusia aparatur, dan untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Kepala Badan mempunyai fungsi :

- ❖ penyusunan kebijakan teknis dan perencanaan program pengembangan sumber daya manusia provinsi;
- ❖ penyelenggaraan pengembangan kompetensi di lingkungan pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota;
- ❖ penyelenggaraan sertifikasi kompetensi di lingkungan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota;
- ❖ pengkoordinasian pengembangan kompetensi di lingkungan pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota;
- ❖ pembinaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia aparatur di provinsi dan kabupaten/kota;
- ❖ pengkoordinasian penatausahaan, pemanfaatan dan pengamanan barang milik negara/daerah;
- ❖ pelaksanaan administrasi BPSDMD; dan
- ❖ pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

B. VISI DAN MISI

1. VISI

Visi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2003-2018, yaitu sebagai berikut:

" Mewujudkan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumsel Sebagai Pusat Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur"

Adapun makna yang terkandung dalam visi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Menjadikan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai pusat dalam peningkatan keterampilan dan keahlian aparatur di Provinsi Sumatera Selatan. SDM Aparatur yang kompeten menggambarkan aparatur yang memiliki pengetahuan dan pengalamannya yang diimplementasikan secara baik dan benar serta tetap mempunyai etika profesi dan mengedepankan pelayanan kepada masyarakat.

2. MISI

Untuk mewujudkan visi yang telah disepakati dan ditetapkan bersama, maka disusunlah misi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan Provinsi Sumatera Selatan yang harus diimplementasikan oleh semua unsur, sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kediklatan
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan diklat
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dan widyaiswara

3. Tujuan

Sebagai implementasi dari visi dan beberapa misi yang ada maka dapatlah ditetapkan tujuan sebagai berikut :

Misi Kesatu : Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana aparatur.

Melalui misi ini tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan aparatur
2. Terciptanya sistem administrasi yang berdaya guna

Misi Kedua : Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan diklat.

Melalui misi ini tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Terciptanya kegiatan-kegiatan kediklatan yang dibutuhkan oleh aparatur pemerintah
2. Terciptanya penyelenggaraan diklat yang berkualitas

Misi Ketiga : Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur

Melalui misi ini tujuan yang ingin dicapai adalah :

- Terciptanya aparatur yang memiliki kompetensi

4. Sasaran

Misi I : Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kediklatan

Sasaran yang akan dicapai :

- a. Tersedianya sarana yang mendukung kegiatan kediklatan
- b. Tersedianya prasarana yang mendukung kegiatan kediklatan
- c. Terwujudnya sistem administrasi yang mendukung kegiatan
- d. Tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten dibidang administrasi

Misi II : Meningkatkan kualitas dan kuantitas Penyelenggaraan diklat

Sasaran yang akan dicapai :

- a. Terwujudnya kegiatan kediklatan yang dibutuhkan oleh aparatur sesuai dengan SOP
- b. Terwujudnya kegiatan sesuai dengan kompetensi aparatur
- c. Terwujudnya SDM Aparatur penyelenggara diklat yang berkualitas

Misi III : Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur

Sasaran yang akan dicapai :

- Terwujudnya aparatur yang memiliki kompetensi

Tabel 2.1
Misi, Tujuan dan Sasaran

MISI	TUJUAN	SASARAN
Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kediklatan	Menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan aparatur	Tersedianya sarana yang mendukung kegiatan kediklatan
		Tersedianya prasarana yang mendukung kegiatan kediklatan
	Mewujudkan sistem administrasi yang berdaya guna	Terwujudnya sistem administrasi yang mendukung kegiatan
		Tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten dibidang administrasi
Meningkatkan kualitas dan kuantitas Penyelenggaraan diklat	Mewujudkan penyelenggaraan diklat yang berkualitas	Terwujudnya kegiatan kediklatan yang dibutuhkan oleh aparatur sesuai dengan SOP
		Terwujudnya kegiatan sesuai dengan kompetensi aparatur

	Mewujudkan SDM aparatur penyelenggara diklat yang berkualitas	Terwujudnya SDM Aparatur penyelenggara diklat yang berkualitas
Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur	Meningkatnya kualitas sumber daya aparatur	Terwujudnya aparatur yang memiliki kompetensi

BAB III

METODE SURVEI

A. Variabel Survei

Variabel atau ruang lingkup yang dinilai dalam survei kepuasan masyarakat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari sepuluh variabel sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 tahun 2018, yakni meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu 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 dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan 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 dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Maklumat pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

10. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan Prasarana layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/tempat pelayanan dilakukan.

B. Populasi

Jumlah Populasi penelitian penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah aparatur yang dilayani atau yang menggunakan jasa Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

C. Sampel/responden

Penentuan Jumlah Sampel/responden dalam survei ini berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 :

- Unit pelayanan publik yang sifatnya administrasi jumlah responden \pm 25 responden.
- Unit pelayanan publik yang sifatnya langsung kemasyarakat \leq 150 responden.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan, beralamat di Jl. Putri Kembang Dadar No. 77 Palembang.
2. Waktu Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Bulan Juni s/d September Tahun 2018.

E. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

F. Langkah-Langkah Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobo nilai Per Unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 10 (Sepuluh) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,1.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,76	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,77 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

BAB. IV HASIL SURVEY

A. DESKRIPSI RESPONDEN

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini berjumlah 150 orang yang terdiri dari laki-laki 79 orang (52,67%) dan perempuan 71 orang (44,33%) serta semua responden merupakan Aparatur Sipil Negara.

B. HASIL IDENTIFIKASI PER UNSUR PELAYANAN

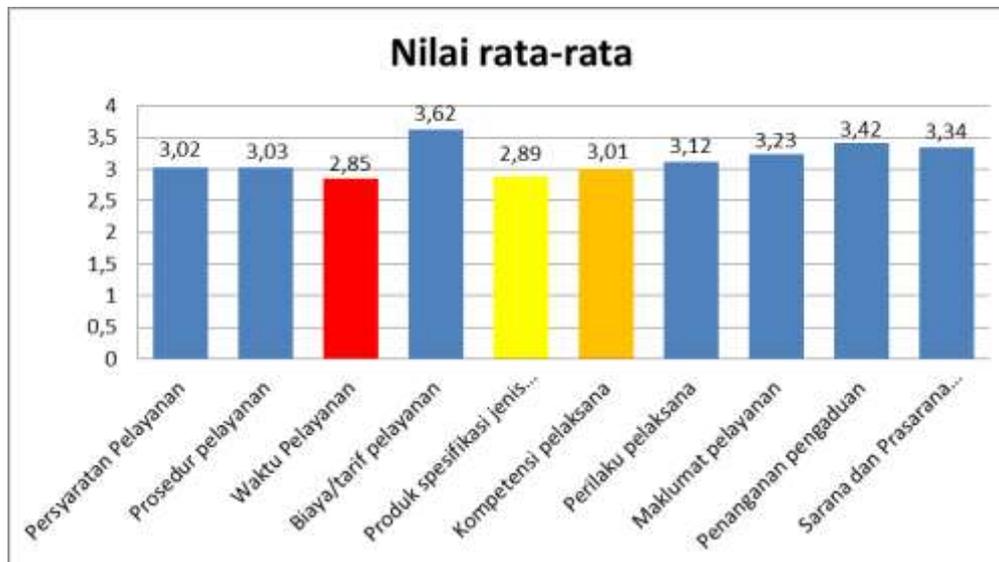
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BPSDMD Provinsi Sumsel dapat di indentifikasi nilai-nilai dari unsur terendah adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Ranking
U1	Persyaratan Pelayanan	3,02	7
U2	Prosedur pelayanan	3,03	6
U3	Waktu Pelayanan	2,85	10
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,62	1
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2,89	9
U6	Kompetensi pelaksana	3,01	8
U7	Perilaku pelaksana	3,12	5
U8	Maklumat pelayanan	3,23	4
U9	Penanganan pengaduan	3,42	2
U10	Sarana dan Prasarana Layanan	3,34	3

Dari kesepuluh unsur pelayanan yang dinilai dalam survei kepuasan masyarakat, ada 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan (Unsur 3) dengan nilai 2,85; Produk spesifikasi jenis pelayanan

(Unsur 5) dengan nilai 2,89 dan Kompetensi pelaksana (unsur 6) dengan nilai 3,01.



C. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,02 \times 0,1) + (3,03 \times 0,1) + (2,85 \times 0,1) + (3,62 \times 0,1) + (2,89 \times 0,1) + (3,01 \times 0,1) + (3,12 \times 0,1) + (3,23 \times 0,1) + (3,42 \times 0,1) + (3,34 \times 0,1) = 3,15$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,15**

D. Nilai Survey Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 10 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,15 \times 25 = 78,83$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori B.
- Kinerja unit pelayanan adalah Baik

BAB V

TINDAK LANJUT

Tindak lanjut terhadap permasalahan tersebut diatas, Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah memberikan arahan dan surat teguran agar mempercepat waktu pelayanan, Meningkatkan Kompetensi Petugas Pelayanan dan Meningkatkan standar pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan (terlampir).

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- A. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumsel telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dengan hasil indeks sebesar 78,83 (baik).
- B. Teridentifikasi 3 (Tiga) unsur terendah dalam melaksanakan pelayanan yaitu :
 - 1. Waktu Pelayanan (Unsur 3) dengan nilai 2,85
 - 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan (unsur 5) dengan nilai 2,89
 - 3. Kompetensi Pelaksana (Unsur 6) dengan nilai 3,01
- C. Kepala BPSMD Provinsi Sumatera Selatan telah memberikan arahan dan teguran untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terutama pada point-point yang mendapatkan penilaian terendah.

BAB VII

PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan, semoga dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan akan meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat.