No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
			kursi tunggu, penyejuk ruangan dan perlengkapan di ruang publik - Mengoptimalkan perawatan dan kebersihan berkala (monev) ruangan terutama toilet dan isinya - Mengoptimalkan fungsi dan perawatan (Maintenance) perlengkapan misal AC dsb dengan model pemeliharaan secara partisipatif (call center pengaduan sarpras)		

U. BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1. Jenis Layanan dan Responden Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Terdapat 12 (dua belas) layanan yang dilakukan pengukuran SKM tahap kedua unit pelayanan publik dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM). Total responden sebanyak 338 orang dan capaian responden yang mengembalikan responden adalah 462 orang. Seluruh responden yang menjadi sampel bahkan melebihi target sampel sehingga 100% dapat dihitung nilai SKMnya. Dari pelaksanaan survei pada 24 September 2020 – 23 Oktober 2020, komposisi responden didominasi dari Layanan Kenaikan Pangkat dan Layanan Cuti. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form*, yang menjadi responden adalah Sub Bagian Umum di masing-masing OPD. Untuk layanan no 4 dan 5 tidak tercapai karena data tahun sebelumnya yang melakukan layanan Ijin Belajar (IB) hanya 20 orang dan Tugas Belajar (Tubel) hanya 18 orang.

Tabel 6.114. Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Capaian
1	Layanan Pensiun	30	45
2	Layanan Kenaikan Pangkat	30	65
3	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	30	44
4	Layanan Izin Belajar	20	25
5	Layanan Tugas Belajar	18	24
6	Layanan Administrasi Jabatan Fungsional	30	31
7	Layanan Konsultasi Tentang Pembinaan Disiplin Pegawai	30	30
8	Layanan Pengusulan dan Penganugerahan Satya Lancana Karya Satya	30	31
9	Layanan Konsultasi Tentang Penilaian Kinerja Pegawai	30	37

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Capaian
10	Layanan Cuti	30	59
11	Layanan Rekap Tunjangan Penghasilan Pegawai	30	39
12	Layanan KARPEG/KARIS/KARSU	30	32
	Total	**338**	**462**

2. Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dari akumulasi persepsi jawaban dari 462 responden serta memperhatikan ketentuan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, maka diperoleh hasil lengkap sebagai berikut :

Tabel 6.115. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2020

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	0	2	0	0	5	0
Kurang Baik	18	19	28	1	17	19	12	6	11
Baik	354	339	363	46	357	334	345	84	341
Sangat Baik	89	104	71	415	86	109	105	367	110
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Responden	462	462	462	462	462	462	462	462	462
∑ Nilai/Unsur	1455	1471	1429	1800	1451	1476	1479	1737	1485
NRR / Unsur	3.149	3.184	3.093	3.896	3.141	3.195	3.201	3.760	3.214
NRR tertbg/ unsur	0.350	0.353	0.343	0.432	0.349	0.355	0.355	0.417	0.357
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) **3.312**
NILAI IKM KONVERSI : 3.312 X 25									**82.79**

Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur (pertanyaan) yang diajukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel 2 dibawah, maka secara keseluruhan pada tahun 2020 *persepsi masyarakat* terhadap layanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kota Bontang adalah BAIK**.** BPSDM Kota Bontang berdasarkan hasil pengukuran terhadap 462 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 82,79 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Baik* (antara 76,61 – 88,30). Secara lebih lengkap dapat dituliskan sebagai berikut :

a. Nilai IKM BPSDM Kota Bontang = 82,79
b. Mutu Pelayanan = B
c. Kinerja Unit Pelayanan = BAIK

Hal ini dibuktikan dari pilihan jawaban responden pada tabel 6.115 yang lebih banyak memberikan opini pada pilihan Baik dan Sangat Baik pada hampir sebagian besar unsur layanan. Meskipun demikian, tuntutan tinggi dari pelayanan publik diharapkan bahwa unit pelayanan publik dengan mutu Baik akan tercermin dari tidak adanya opini publik yang memberikan

jawaban Tidak Baik dan Kurang Baik pada setiap unsur layanan yang dinilai. Hasil SKM BPSDM Kota Bontang pada tabel 2 tersebut menggambarkan bahwa masih adanya opini publik yang berada pada pilihan Tidak Baik dan Kurang Baik pada setiap unsurnya sehingga mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan keseluruhan.

Publikasi hasil IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2020 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA BONTANG TAHUN 2020

NILAI IKM	UNIT LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
82.79 **BAIK**	**RESPONDEN** Jumlah = 462 Orang Jenis Kelamin L : 236 Orang P : 226 Orang Pendidikan SLTA ke bawah : 153 Orang D3 : 44 Orang S1 : 215 Orang S2 : 50 Orang S3 : - Orang Periode Survey : 24 September 2020 – 23 Oktober 2020

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Dari total responden sebanyak 462 orang dengan porsi berimbang responden laki-laki sebanyak 236 orang (51,08 persen) dan responden perempuan sebanyak 226 orang (48,62 persen), dan komposisi pendidikan didominasi sarjana S1 sebanyak 215 orang (46,53 persen); S2 sebanyak 50 orang (10,82 persen); D3 sebanyak 44 orang (9,52 persen), SLTA sebanyak 153 orang (33,11 persen) diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel 3 di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval SKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut :

1,00 – 2,5966 : Tidak Baik
2,69 – 3, 064 : Kurang Baik
3,0644 – 3, 532 : Baik
3, 5324 – 4,00 : Sangat Baik

Tabel 6.116. Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bontang

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Capaian	Peringkat Layanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.90	**Sangat Baik**	**1**
U8	Penanganan Pengaduan	3.76	**Sangat Baik**	**2**
U6	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.21	**Baik**	**3**
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.20	**Baik**	**4**
U2	Kompetensi Petugas	3.19	**Baik**	**5**
U1	Prosedur Pelayanan	3.18	**Baik**	**6**
U5	Kesesuaian Persyaratan	3.15	**Baik**	**7**
U3	Kesesuaian Pelayanan	3.14	**Baik**	**8**
U9	Kecepatan Pelayanan	3.09	**Baik**	**9**
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.31	**Baik**	

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan (Tabel 6.116), maka terdapat 2 unsur pelayanan yang berada pada kriteria Sangat Baik yaitu U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya) dan U8 (Penanganan Pengaduan). Sedangkan 7 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U6 (Kualitas Sarana dan Prasarana); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); U2 (Kompetensi Petugas); U1 (Prosedur Pelayanan); U5 (Kesesuaian Persyaratan); U3 (Kesesuaian Pelayanan) dan U9 (Kecepatan Pelayanan) berada pada kriteria Baik.

Adapun persebaran kluster jawaban dari 462 responden terhadap tingkat kepuasan kinerja unit pelayanan di BPSDM Kota Bontang dengan sembilan unsur kunci sebagai dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat akan diuraikan secara detil sebagai berikut :

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bontang

Berdasarkan hasil survei dari 45 responden (Tabel 6.117), diketahui jenis layanan Administrasi Jabatan Fungsional berkategori Baik, dengan nilai SKM sebesar 79,76 (Baik) yaitu pada unsur yang dinilai baik adalah (U4) Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan (U9) Penanganan Pengaduan. Sedangkan unsur layanan yang dinilai rendah yaitu (U8) Kualitas sarana dan prasarana; (U6) Kompetensi petugas; (U7) Perilaku petugas pelayanan; (U3) Kecepatan Pelayanan; (U2) Prosedur Pelayanan, (U1) Kesesuaian Persyaratan dan (U5) Kesesuaian Spesifikasi Produk Pelayanan.

Dari hasil survei dari 59 responden (Tabel 4), diketahui jenis layanan Cuti berkategori Baik, dengan nilai SKM sebesar 85, 74 (Baik) dan tanpa keluhan sama sekali. Sedangkan jenis layanan Izin Belajar (25 responden) dengan nilai SKM sebesar 79,37 (Baik) masih ditemukan unsur pelayanan yang dinilai rendah yaitu (U1) Kesesuaian Persyaratan; (U5) Kesesuaian Spesifikasi Produk Pelayanan; (U7) Perilaku petugas pelayanan; (U8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (U3) Kecepatan Pelayanan.

Jenis layanan KARPEG/KARIS/KARSU dengan 32 responden memperoleh nilai IKM 83,34 (Baik) dan minim keluhan sama sekali. Dari 44 responden di layanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) memperoleh nilai SKM 82,61 (Baik) ditemukan unsur layanan yang rendah pada unsur (U5) Kesesuaian Spesifikasi Produk Pelayanan.

65 responden di jenis layanan Kenaikan Pangkat memperoleh nilai IKM 82,61 (Baik) tanpa keluhan sama sekali. Sedangkan nilai IKM di jenis layanan Konsultasi tentang Pembinaan Diisplin Pegawai sebesar 81,86 (Baik) dari 30 responden dengan unsur layanan (U1) Kesesuaian Persyaratan yang dinilai masih rendah. Kategori Baik (85,68) dari jenis layanan Konsultasi Tentang Penilaian Kinerja Pegawai tanpa keluhan sama sekali dari 37 responden. Demikian halnya, Layanan Pengusulan dan Penganugerahan Satya Lancana Karya Satya mendapat predikat Baik (81,91) dari survei pada 31 responden, terdapat unsur layanan ; (U6) Kompetensi petugas; (U1) Kesesuaian Persyaratan dan (U3) Kecepatan Pelayanan.

Predikat Baik sama-sama diperoleh jenis layanan Pensiun (80,60), Layanan Rekap Tunjangan Penghasilan Pegawai (85,88) dan Layanan Tugas Belajar (80,59), terhadap 45 responden, 39 responden dan 24 responden. Keluhan yang ditemui berturut-turut diantaranya (U7) Perilaku Petugas Pelayanan, (U1) Kesesuaian Persyaratan, dan (U3) Kecepatan Pelayanan; tanpa keluhan sama sekali pada jenis layanan Rekap TPP; serta keluhan (U5) Kesesuaian Spesifikasi Produk Pelayanan; (U1) Kesesuaian Persyaratan dan (U3) Kecepatan Pelayanan.

Tabel 6.117. Capaian IKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2020	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
1	Layanan Administrasi Jabatan Fungsional	79.76	Baik	- Kualitas sarana dan prasarana - Kompetensi petugas - Perilaku petugas pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan
2	Layanan Cuti	85.74	Baik	-
3	Layanan Izin Belajar	79.37	Baik	- Kesesuaian persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2020	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
				- Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan
4	Layanan KARPEG/KARIS/KARSU	83.34	Baik	-
5	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	82.30	Baik	- Kesesuaian pelayanan
6	Layanan Kenaikan Pangkat	82.61	Baik	-
7	Layanan Konsultasi Tentang Pembinaan Disiplin Pegawai	81.86	Baik	- Kesesuaian persyaratan
8	Layanan Konsultasi Tentang Penilaian Kinerja Pegawai	85.68	Baik	-
9	Layanan Pengusulan dan Penganugerahan Satya Lancana Karya Satya	81.91	Baik	- Kompetensi petugas - Kesesuaian persyaratan - Kecepatan pelayanan
10	Layanan Pensiun	80.60	Baik	- Perilaku petugas pelayanan - Kesesuaian persyaratan - Kecepatan pelayanan
11	Layanan Rekap Tunjangan Penghasilan Pegawai	85.88	Baik	-
12	Layanan Tugas Belajar	80.59	Baik	- Kesesuaian pelayanan - Kesesuaian persyaratan - Kecepatan pelayanan

Berdasarkan survei, mayoritas responden (67,31- 78,57 persen) menyatakan bahwa kondisi pelayanan di Badan Kepegawaian dan SDM Kota Bontang sudah baik, bahkan seluruh unsur layanan juga mendapatkan opini sangat baik. Sedangkan berdasarkan wawancara, pengguna layanan berharap agar sebaiknya ada aplikasi sistem manajemen kepegawaian, sebaiknya ada sistem pengelolaan data, sehingga permintaan berkas selalu berulang.

Tabel 6.118. Catatan/ Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di BPSDM Kota Bontang

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Keluhan
U1	Kesesuaian Persyaratan	- Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan
U2	Prosedur Pelayanan	- Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas

U3	Kecepatan Pelayanan	- Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan - Kekurangan berkas tidak segera diinformasikan kepada pemohon
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	- Terdapat biaya tambahan - Ketidakwajaran biaya - Biaya yang tidak ditanggung mahal
U5	Kesesuaian Pelayanan	- Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Perlu ada papan informasi yang mudah dilihat - Tidak transparan
U6	Kompetensi Petugas	- Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) - Kemampuan petugas tidak merata
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	- Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian
U8	Penanganan Pengaduan	- Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Tidak tahu kemana harus mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - Toilet kotor/ air mati - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai

Dari hasil wawancara (Tabel 6.118), terdapat keluhan di beberapa unit layanan. Persentase keluhan direpresentasikan dari pilihan jawaban Tidak Baik yang diberikan responden pada Tabel 6.115. Beberapa diantaranya yaitu pada unsur layanan (U1) Kesesuaian Persyaratan agar menyederhanakan persyaratan (0,216 persen) dikarenakan banyaknya berkas yang diminta; tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan dan tidak adanya transparansi. Pada unsur layanan (U2) Prosedur Pelayanan agar menyederhanakan prosedur layanan dikarenakan prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit; tidak adanya penjelasan terkait proses dan tidak komunikatifnya petugas pelayanan.

Pada unsur layanan (U3) Kecepatan Pelayanan masih ditemukan kedatangan petugas yang tidak sesuai jadual dan lama dari jadual seharusnya; kelambanan dan kurangnya responsifitas petugas dalam merespon pertanyaan. Sedangkan pada unsur layanan (U4) Kesesuaian/Kewajaran Biaya masih ditemukan biaya tambahan, ketidakwajaran biaya dan biaya yang tidak ditanggung JKN (BPJS Kesehatan/ Ketenagakerjaan dan sejenisnya) yang dinilai mahal oleh pengguna layanan.

Unsur layanan (U5) Kesesuaian Pelayanan dirasa masih kurang dalam sosialisasi (0,43 persen) diantaranya Stándar Pelayanan dan atau Papan Informasi tidak dipasang/dipublikasikan di tempat publik yang mudah terlihat, serta tidak adanya transparansi. Sedangkan unsur layanan (U6) Kompetensi petugas dirasa masih harus ditingkatkan yaitu petugas baru perlu didampingi

petugas senior, masih ada petugas yang tidak terampil dan tidak meratanya kemampuan petugas (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan).

Perilaku petugas pelayanan (U7) masih harus ditingkatkan dikarenakan masih ditemukan ada yang kurang sabar, kurang senyum dan perhatian dalam memberikan pelayanan serta masih judes dan tidak sopan. Unsur penanganan pengaduan (U8) sebesar 1,08 persen masih ditemukan ketiadaan wadah atau media pengaduan, tidak mengetahui dimana (saluran) pengaduan dikarenakan tidak diinformasikan tindaklanjut pengaduan.

Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) masih dirasa kurang (0,216 persen) ditandai ruang tunggu yang sempit dan kursi yang terbatas, toilet kotor/air mati, tidak ada/tidak berfungsinya penyejuk ruangan (AC) sehingga ruangan dirasa panas, tidak memadainya perlengkapan/peralatan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut :

Tabel 6.119. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	- Terdapat biaya tambahan - Ketidakwajaran biaya - Biaya yang tidak ditanggung mahal	- Melakukan sosialisasi/penjelasan kepada pengguna layanan perihal komponen biaya pelayanan - Memasang/Menyediakan banner/spanduk/leaflet di ruang publik (titik pelayanan)		
U8	Penanganan Pengaduan	- Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Tidak tahu kemana harus mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas	- Mempublikasikan media/saluran pengaduan (nomor kontak/kotak pengaduan/media sosial) di tempat publik/titik pelayanan - Menyediakan media pengaduan atau survei kepuasan pengguna layanan (angket manual/ elektronik) di tempat terbuka dan strategis - Melakukan pohon opini di setiap titik pelayanan		

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
			(Manual) atau elektronik (ikon emosi senyum sebagai indikator puas dan ikon emosi sedih sebagai indikator tidak puas)		
U6	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - Toilet kotor/ air mati - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai	- Melengkapi sarana prasarana yang kurang diantaranya ruang tunggu diperluas, penambahan kursi tunggu, penyejuk ruangan dan perlengkapan di ruang publik - Mengoptimalkan perawatan dan kebersihan berkala (monev) ruangan terutama toilet dan isinya - Mengoptimalkan fungsi dan perawatan (Maintenance) perlengkapan misal AC dsb dengan model pemeliharaan secara partisipatif (call center pengaduan sarpras)		
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	- Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian	- Pelatihan dalam rangka peningkatan budaya kerja dan *service excellent* bagi garda terdepan pelayanan - Mengadakan lomba/kompetisi "petugas favorit/teladan awards" - Penerapan sanksi bagi petugas pelayanan yang bersikap tidak ramah - Mengoptimalkan SOP pelayanan untuk meminimalisir kesalahan pelayanan		
U2	Kompetensi Petugas	- Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) - Kemampuan petugas tidak merata	- Melakukan pendampingan kepada petugas magang yang sedang praktik - Pemberian pelatihan peningkatan kapasitas (*capacity building*) - Pelatihan non klasikal (pemagangan/*coaching*) kepada petugas pelayanan pada instansi sejenis yang lebih baik selama beberapa waktu tertentu		

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
U1	Prosedur Pelayanan	- Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas	- Membuat banner/flyer/brosur dll terkait SOP dan prosedur pelayanan di tempat publik yang mudah diakses - Memanfaatkan IT dalam menyederhanakan berkas dan mempercepat prosedur pelayanan - Membentuk tim petugas informasi dengan pakaian khusus - Membangun loker pelayanan khusus sesuai tahapan prosedur pelayanan jadi antrian pengguna layanan sesuai progress pelayanan		
U5	Kesesuaian Persyaratan	- Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan	- Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/ elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) - Mendayagunakan petugas informasi berseragam khusus, dapat juga melibatkan petugas keamanan dalam menyortir kelengkapan dokumen awal (seperti di bank-bank) dengan memberi ceklist kelengkapan untuk diisi pengguna layanan sebelum melakukan antrian layanan		
U3	Kesesuaian (Spesifikasi Produk) Pelayanan	- Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Perlu ada papan informasi yang mudah dilihat - Tidak transparan	- Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/ elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) - Mendayagunakan petugas informasi berseragam khusus,		

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
			dapat juga melibatkan petugas keamanan dalam menyortir kelengkapan dokumen awal (seperti di bank-bank) dengan memberi ceklist kelengkapan - Membuat banner/flyer/brosur dll terkait SOP dan prosedur pelayanan di tempat publik yang mudah diakses - Memanfaatkan IT dalam menyederhanakan berkas dan mempercepat prosedur pelayanan - Membentuk tim petugas informasi dengan pakaian khusus - Membangun loker pelayanan khusus sesuai tahapan prosedur pelayanan jadi antrian pengguna layanan sesuai progress pelayanan		
U9	Kecepatan Pelayanan	- Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan - Kekurangan berkas tidak segera diinformasikan kepada pemohon	- Melengkapi sarana prasarana yang kurang diantaranya ruang tunggu diperluas, penambahan kursi tunggu, penyejuk ruangan dan perlengkapan di ruang publik - Mengoptimalkan perawatan dan kebersihan berkala (monev) ruangan terutama toilet dan isinya - Mengoptimalkan fungsi dan perawatan (Maintenance) perlengkapan misal AC dsb dengan model pemeliharaan secara partisipatif (call center pengaduan sarpras)		

V. BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

1. Jenis Layanan dan Responden SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

Survey Kepuasan Masyarakat tahap kedua di unit pelayanan publik Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Bontang sebanyak 4 (empat) layanan. Total sampel 11 orang dan responden yang mengembalikan sebanyak 22 orang. Dari pelaksanaan survei pada tanggal 24 September 2020 -23 Oktober 2020, komposisi responden didominasi dari layanan