LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(LAYANAN)

BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KOTA BONTANG
TAHUN 2018

Daftar Isi

Daftar isi i

I. Pendahuluan 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar 1
C. Maksud dan Tujuan 2
D. Sasaran 2
E. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan) 2

II. Pelaksanaan Kegiatan, Penetenapan Responden, Lokasi Dan Waktu Pengolahan Data dan Laporan 3
A. Pelaksanaan Kegiatan 3
B. Penetapan Responden dan Waktu 3
C. Laporan 5

III. Hasil Survey 5
A. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 5
B. Pengolahan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan) 5

IV. Kesimpulan dan Saran 12
A. Kesimpulan 12
B. Saran 12

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(LAYANAN)
TAHUN 2018

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang – undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Program Pelayanan Publik perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Tidak terkecuali Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang berfokus pada pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, selain melakukan survei kepuasan masyarakat juga perlu melakukan survei terhadap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memerlukan layanan. Disamping itu data hasil survei ini akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur – unsur yang dinilai yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

C. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan Survey Kepuasan Masyarakat layanan ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang Kepuasan Masyarakat yang memerlukan pelayanan . Sedangkan tujuan dari Survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang dan seberapa jauh pemahaman masyarakat tentang Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang serta fungsinya dalam masyarakat.

Dengan kegiatan survey diharapkan hasil evaluasi dari setiap unsur yang dinilai pada Survey Kepuasan Masyarakat layanan dapat memberikan perubahan yang lebih baik serta dapat pula diketahui hal – hal apa saja yang menjadi harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

D. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (layanan) adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja Aparat Badan Kepegawaian , Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang .
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan terhadap aparat OPD yang memerlukan layanan kepegawaian.

E. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (Layanan)

❖ **Survei Kepuasan Masyarakat (Layanan) :**

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan prosedur pelayanan di BKPP.
3. Ketepatan waktu pelayanan di BKPP.
4. Apakah setiap pelayanan dipungut biaya.

5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal.
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanann yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang di tetapkan.
9. Petugas mengikuti perkembangan perkembangan peraturan perundang-undangan dan mengungkapkan segala hal yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
10. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

II. Pelaksanaan Kegiatan, Penetapan Responden, Lokasi Dan Waktu Pengolahan Data dan Laporan

A. Pelaksanaan Kegiatan

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan pada tanggal 17 September s/d 26 September 2018 di Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang.

2. Persiapan Pelaksanaan

   a. Kuisioner.

      Untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan) ini digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data Pegawai sebagai penerima pelayanan.

   b. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang Tidak Sesuai sampai dengan Sangat Sesuai, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut :
      - Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Sesuai
      - Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Sesuai
      - Angka 3 adalah nilai persepsi Kadang-Kadang
      - Angka 4 adalah nilai persepsi Sesuai
      - Angka 5 adalah nilai persepsi Sangat Sesuai

B. Penetapan Responden dan Waktu

a). Jumlah Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan) sebanyak 123 responden.

b). Waktu

- Persiapan tanggal 11 - 14 September 2018
- Pelaksanaan Survei tanggal 17 s/d 26 September 2018
- Input data tanggal 27 September s/d 01 Oktober 2018
- Pengolahan data tanggal 01 Oktober 2/d 05 Oktober 2018
- Analisa data tanggal 08 Oktober s/d 12 Oktober 2018
- Penyusunan pelaporan tanggal 15 Oktober s/d 17 Oktober 2018

c). Pengolahan Data dan Penilaian

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk diolah menggunakan komputer aplikasi Miscrosoft Excel. Dalam penghitungan Kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan Skala Likert. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan Auditan terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 20 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 20$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1 - 1,80	20 – 36	E	SANGAT TIDAK BAIK
2	1,81 - 2,60	37- 52	D	TIDAK BAIK
3	3,61 - 3,40	53 – 68	C	CUKUP BAIK
4	3,41 - 4,20	69 – 84	B	BAIK
5	4,21 - 5,00	85 -100	A	SANGAT BAIK

C. Laporan

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata – rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata - rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 20.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

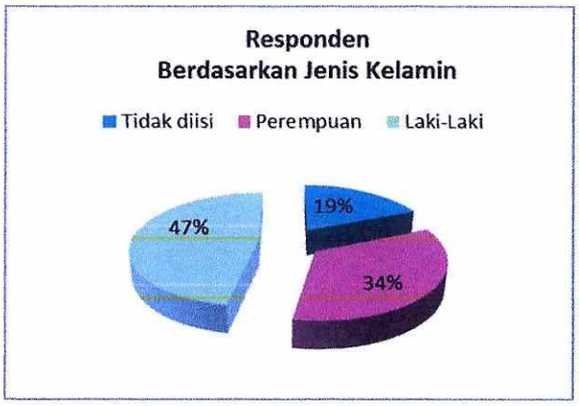
Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

III. HASIL SURVEY

A. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persen
Tidak diisi	23	19%
Perempuan	42	34%
Laki-Laki	58	47%
Total	123	100%



Pada tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin dari 123 (seratus dua puluh tiga) jumlah responden yang disurvei sebagian besar berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 42 orang (57%), 58 orang (58%) Laki – Laki dan 23 orang lainnya tidak mengisi kolom Jenis Kelamin pada kuesioner.

B. Pengolahan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan)

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (LAYANAN)
ATAS KINERJA PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

SKALA LIKERT

NO. RESPONDEN	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UNIT/SKPD RESPONDEN	UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT YANG DINILAI									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	JUMIRAN	L	BKPP	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4

2	-	L	BKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	-	P	BKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	-	L	BKPP	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
5	-	L	BKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	-	P	BKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	-	L	SETWAN	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4
8	-	L	SETWAN	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
9	-	L	SETWAN	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
10	-	L	SETWAN	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3
11	-	L	SETWAN	1	3	2	4	1	2	2	2	2	3
12	-	L	SETWAN	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
13	-	P	DISKOMINFO	4	3	1	4	3	3	4	2	3	3
14	-	P	DISKOMINFO	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2
15	-	P	DISKOMINFO	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
16	-	L	DISKOMINFO	4	1	2	5	3	2	2	3	2	2
17	-	P	DISKOMINFO	4	3	2	5	3	3	3	3	2	2
18	-	L	DISKOMINFO	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4
19	-	-	KEC.BON-BARAT	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
20	-	-	KEC.BON-BARAT	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
21	-	-	KEC.BON-BARAT	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4
22	-	-	KEC.BON-BARAT	1	1	2	4	1	2	4	1	2	2
23	-	-	KEC.BON-BARAT	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2
24	-	-	KEC.BON-BARAT	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3
25	-	L	DISPOPAR	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
26	-	P	DISPOPAR	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
27	-	P	DISPOPAR	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3
28	-	P	DISPOPAR	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	-	L	DISPOPAR	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
30	-	P	DISPOPAR	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
31	-	P	DINAS KOPERASI	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
32	-	L	DINAS KOPERASI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

33	-	P	DINAS KOPERASI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
34	-	P	DINAS KOPERASI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	-	P	DINAS KOPERASI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	-	L	KEC.BON-UTARA	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
37	-	P	KEC.BON-UTARA	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
38	-	-	KEC.BON-UTARA	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	-	L	KEC.BON-UTARA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	-	P	KEC.BON-UTARA	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
41	-	P	KEC.BON-UTARA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
42	--	L	DINAS PERPPUS	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2
43	-	P	DINAS PERPPUS	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
44	-	L	DINAS PERPPUS	1	1	2	4	1	2	4	2	2	2
45	-	L	DISDAMKAR	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3
46	-	-	DISDAMKAR	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3
47	-	P	DISDAMKAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	-	L	DISDAMKAR	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	AGUS	L	DISDAMKAR	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
50	-	P	DINAS PU	3	2	4	5	2	4	4	3	2	2
51	-	P	DINAS PU	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	-	L	DINAS PU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	-	L	DINAS PU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	-	L	DINAS PU	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	-	L	DINAS PU	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
56	-	L	DINAS PU	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
57	-	-	SEK.KORPRI	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
58	-	P	SEK.KORPRI	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
59		L	SEK.KORPRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	-	-	SEK.KORPRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	Ir.HABDUL RIVAI.MT	L	DINAS PERKIM	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
62	-	-	DINAS PERKIM	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
63	-	-	DINAS PERKIM	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

64	-	-	DINAS PERKIM	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
65	-	-	DINAS PERKIM	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
66	-	-	DINAS PERKIM	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
67	-	L	DISDUKCAPIL	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
68	-	L	DISDUKCAPIL	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
69	-	P	DISDUKCAPIL	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
70	-	L	DISDUKCAPIL	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
71	-	L	DISDUKCAPIL	4	2	3	4	2	4	4	2	2	2
72	-	L	DISDUKCAPIL	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
73	-	L	DPM & PTSP	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
74	-	L	DPM & PTSP	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
75	-	L	DPM & PTSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	-	P	DPM & PTSP	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4
77	-	L	DPM & PTSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	-	P	DPM & PTSP	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5
79	-	L	DISHUB	3	2	2	4	3	2	1	3	2	2
80	-	P	DISHUB	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	-	P	DISHUB	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
82	-	L	DISHUB	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
83	IQBAL SRIJAYA	L	DISHUB	5	4	2	5	3	4	4	4	3	4
84	-	P	KECAMATAN BS	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
85	-	P	KECAMATAN BS	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
86	-	-	KECAMATAN BS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	-	P	KECAMATAN BS	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
88	-	L	KECAMATAN BS	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	-	L	BAPPELITBANG	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
90	-	L	BAPPELITBANG	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
91	-	L	BAPPELITBANG	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
92	-	L	BAPPELITBANG	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
93	-	-	BAPPELITBANG	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
94	-	L	RSUD TAMAN HUSADA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

95	-	L	RSUD TAMAN HUSAD4A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	-	P	RSUD TAMAN HUSADA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	-	P	RSUD TAMAN HUSADA	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
98	-	P	RSUD TAMAN HUSADA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	-	L	RSUD TAMAN HUSADA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	-	L	DLH	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
101	-	P	DLH	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3
102	-	P	DLH	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
103	DIENA SAKIENA T	P	DLH	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
104	-	P	DLH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	-	L	DLH	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
106	-	L	DLH	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
107	-	P	DLH	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
108	-	L	DLH	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3
109	-	P	DLH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	-	L	SATPOL PP	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
111	-	-	SATPOL PP	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4
112	-	L	SETDA	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
113	-	L	SETDA	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
114	-	-	SETDA	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4
115	-	-	SETDA	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
116	-	-	SETDA	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
117	-	-	SETDA	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
118	-	-	DINSOS	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
119	-	L	DINSOS	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4
120	-	P	DINSOS	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
121	-	L	DINSOS	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
122	-	P	DINSOS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	-	L	DINSOS	3	3	1	5	3	2	3	3	2	2
			TOTAL	456	445	415	538	455	470	482	449	432	433
			Jumlah Kuisioner	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123

Rata-rata	3,71	3,62	3,37	4,37	3,70	3,82	3,92	3,65	3,51	3,52
Rata-rata x bobot	0.38	0.37	0.34	0,44	0.37	0.39	0.40	0.38	0.37	0.36
Nilai rata2 tertimbang	3.8									
IKM	76.00									

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = 76

Mutu Pelayanan = B

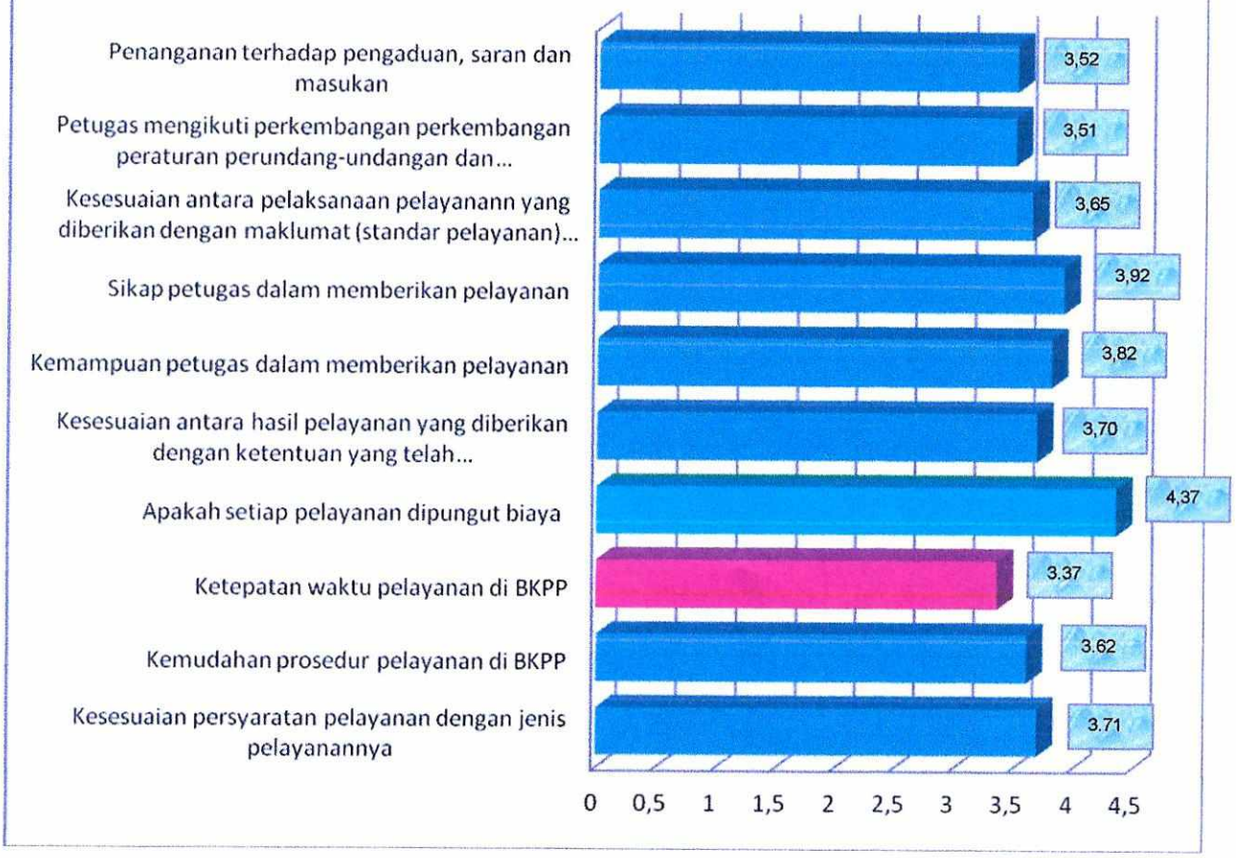
Kinerja = BAIK

Berdasarkan tabel pengolahan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan) di atas diketahui bahwa Nilai IKM yang diperoleh atas Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Kota Bontang sebesar **76.00** dan termasuk dalam kategori **Mutu Pelayanan B (Baik)**. Sedangkan Rata – Rata IKM per unsur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.71
2	Kemudahan prosedur pelayanan di BKPP	3.62
3	Ketepatan waktu pelayanan di BKPP	3.37
4	Apakah setiap pelayanan dipungut biaya	4,37
5	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal	3.70
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.82
7	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.92
8	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanann yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang di tetapkan	3.65
9	Petugas mengikuti perkembangan perkembangan peraturan perundang-undangan dan mengungkapkan segala hal yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan	3.51
10	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	3.52
NILAI RATA - RATA		**4,30**

GRAFIK NILAI RATA-RATA UNSUR SURVEI KEPUASAN LAYANAN ATAS KINERJA PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA



1. Interpretasi IKM (Unsur 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya masuk dalam kriteria **Baik (3,71)**.
2. Interpretasi IKM (Unsur 2) Kemudahan prosedur pelayanan di BKPP masuk dalam kriteria **Baik (3,62)**.
3. Interpretasi IKM (Unsur 3) Ketepatan waktu pelayanan di BKPP masuk dalam kriteria **Baik (3,37).**
4. Interpretasi IKM (Unsur 4) Apakah setiap pelayanan dipungut biaya masuk dalam kriteria **Sangat Baik (4,37).**
5. Interpretasi IKM (Unsur 5) Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal masuk dalam kriteria **Baik (3,70)**.
6. Interpretasi IKM (Unsur 6) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kriteria **Baik (3,82)**.
7. Interpretasi IKM (Unsur 7) Sikap petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kriteria **Baik (3,92)**.
8. Interpretasi IKM (Unsur 8) Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanann yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang di tetapkan masuk dalam kriteria **Baik (3,65)**.

9. Interpretasi IKM (Unsur 9) Petugas mengikuti perkembangan perkembangan peraturan perundang-undangan dan mengungkapkan segala hal yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan dalam kriteria **Baik (3,51)**.
10. Interpretasi IKM (Unsur 10) Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan masuk dalam kriteria **Baik (3,52)**.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan Rata – Rata IKM Unsur yang dinilai terkait Kinerja Pegawai di lingkungan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang telah termasuk dalam kategori **Baik** yaitu **76,00**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja ataupun pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang sudah baik namun harus lebih ditingkatkan lagi kinerja yang terdapat dalam beberapa unsur penting yang menjadi survei kepuasan masyarakat dari pelayanan kita terhadap masyarakat atau OPD yang membutuhkan pelayanan mengenai masalah kepegawaian.

B. Saran

Diharapkan kepada Aparatur Sipil Negara di lingkungan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bontang dalam memberikan Layanan Kepegawaian perlu memperhatikan penggunaan bahasa yang baik, jelas, efektif dan mudah dimengerti oleh siapa saja yang membutuhkan informasi terkait Kepegawaian tersebut sehingga apa yang dimaksud dan diinginkan oleh masyarakat ataupun OPD tersebut dapat diterima dan dimengerti dengan jelas.

Bontang, 30 Oktober 2018
Kepala,

Drs. H ARTAHNAN, MM
NIP. 19559705 198501 1 001