



INDEKS KEPUASAN PEGAWAI

**BADAN KEPEGAWAIAN
DAERAH DAN KORPRI**

PROVINSI KEPULAUAN RIAU

2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, berkah dan hidayah-Nya kita telah menyelesaikan rangkaian Survey Indeks Kepuasan Pegawai Tahun 2024 Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.

Laporan ini berisi hasil dari analisis data untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terhadap pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau. Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan dan pembuatan laporan ini.

Kami menyadari dalam penyusunan laporan Indeks Kepuasan Pegawai ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, guna penyempurnaan di masa yang akan datang, kami sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun serta dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya bagi kita semua. Akhir kata kami berharap laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi inspirasi bagi pembaca.

Kepala Badan Kepegawaian Daerah Dan KORPRI
Provinsi Kepulauan Riau,



Yeny Trisia Isabella, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197601232003122008

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
LAMPIRAN	iii
Penyusunan Indeks Kepuasan Pegawai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Daerah Dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau	
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
II. TELAAH PUSTAKA	3
A. Pengertian Umum	3
B. Sasaran	5
C. Unsur Indeks Kepuasan Pegawai	5
III. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN PEGAWAI	6
A. Persiapan	6
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	9
C. Pengolahan Data	10
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	12
IV. PENUTUP	15
A. Kesimpulan	15
B. Saran	15
LAMPIRAN	

LAMPIRAN

- 1. Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Pegawai**
- 2. Tabulasi Data**

**PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN PEGAWAI
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN KORPRI
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Badan Kepegawaian Daerah Dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau merupakan Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian dan KORPRI yang menjadi kewenangan Provinsi. Tugas pokok tersebut dapat diwujudkan apabila seluruh ASN Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI memberikan kinerja terbaik dalam melakukan pelayanan, untuk itu perlu kiranya dilakukan pengukuran untuk mengetahui kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terhadap pelayanan yang diberikan Badan

Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.

Survei Kepuasan Pegawai tersebut bertujuan untuk mengukur persepsi kepuasan dan ekspektasi pegawai Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terhadap tata kelola Sumber Daya Manusia dan Pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.

Hasil survei Indeks Kepuasan Pegawai (IKP) Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya, hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diajukan dalam survei ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pegawai terhadap pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terhadap pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Pegawai secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan pegawai.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan pegawai secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pegawai pada lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
5. Bagi pegawai Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI.

II. TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Umum

Dalam survei ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Pegawai adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Pegawai adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Pegawai berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan

akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

B. Sasaran

Dalam Survei ini yang menjadi sasaran adalah:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreativitas pegawai Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

C. Unsur Survei Kepuasan Pegawai

Berdasarkan pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017, unsur SKM meliputi:

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, yaitu 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**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana**, Sarana yaitu 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

III. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN PEGAWAI

A. Persiapan

1. Pelaksana

- a. Tim penyusunan indeks kepuasan pegawai yang terdiri dari:

Ketua : Yeny Trisia Isabella, S.Sos., M.M.

Sekretaris : Agusman S., S.STP., M.Si

Anggota : 1) Desy Endang Susanti, S.S
2) Irfan Rusfiarman, S.IP
3) Dodi Tri Nanda, A.Md
4) Vika Tri Maysiska, S.IP
5) Indri Dhien Putri, A.Md

Staf Administrasi : 1) Agus Riyanto, S.Sos

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Pegawai digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pegawai penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan pegawai. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **cukup** diberi nilai persepsi **3**, **baik** diberi nilai persepsi **4**, dan **sangat baik** diberi nilai persepsi **5**.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (**tidak sesuai/mudah/wajar/cepat**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (**kurang sesuai/mudah/wajar/cepat**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (**sesuai/mudah/wajar/cepat**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih mudah, sehingga prosesnya efektif.
- 4) Diberi nilai 4 (**sangat sesuai/mudah/wajar/cepat**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{X^2 \cdot N \cdot P \cdot (1-p)}{(E^2 \cdot (N-1) + X^2 \cdot P \cdot (1-P))}$$

Dimana

S : Ukuran sampel

X^2 : Kuadrat nilai Z pada tingkat kepercayaan yang diinginkan. Untuk 95% tingkat kepercayaan, X^2 adalah 3.841.

N : Jumlah populasi (375)

P : Proporsi populasi yang diasumsikan, biasanya 0,5 jika tidak ada informasi lain

E : *Margin of Error*, sering dinyatakan sebagai 0,05

Ukuran sampel untuk populasi 375 dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5% (0,05):

X^2 : 3.841 (untuk 95% tingkat kepercayaan)

P : 0,5

E : 0,05

N : 375

$$S = \frac{3.841 \times 375 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(0,05^2 \times (375 - 1) + 3.841 \times 0,5 \times (1 - 0,5))} = 190$$

Jadi, berdasarkan rumus **Krejcie and Morgan**, ukuran sampel

yang direkomendasikan untuk populasi 375 adalah sekitar 190 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan di kantor Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau dengan cara memberikan kuesioner kepada pegawai di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Kabupaten/Kota yang sedang melakukan segala macam pengurusan yang berhubungan dengan kepegawaian antara lain;

- 1) Pengadaan PNS dan PPPK;
- 2) Pendaftaran IPDN;
- 3) Pensiun;
- 4) Mutasi;
- 5) Pengurusan kenaikan pangkat;
- 6) Kenaikan gaji berkala;
- 7) Satya Lancana Karya Satya;
- 8) Pengurusan cuti;
- 9) Pengurusan tugas belajar dan izin belajar;
- 10) Pembinaan Jabatan Fungsional;
- 11) Informasi kepegawaian;
- 12) Pengurusan Karis/Karsu.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sampai dengan jumlah responden yang telah ditentukan tercapai yaitu sebanyak 190 orang responden.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

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

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan cara memberikan kuesioner kepada pegawai Provinsi Kepulauan Riau dan Kabupaten/Kota yang sedang melakukan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai Indeks Kepuasan Pegawai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan pegawai terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Pe Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi Nilai IKP} = IKP \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1:

Nilai Persepsi, Interval IKP, Interval Konversi IKP,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKP	NILAI INTERVAL KONVERSI IKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat baik

2. Pengolahan

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Data hasil pengolahan dapat dilihat pada Lampiran 1.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan pegawai, 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 0,11.

2. Pembahasan

Setelah dilakukan survei dengan pengisian kuesioner diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,510
2.	Prosedur Pelayanan	3,400
3.	Kecepatan Pelayanan	3,170
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,910
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,350
6.	Kompetensi Petugas	3,350
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,390
8.	Penanganan Pengaduan	3,280
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,840

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,510 \times 0,11) + (3,400 \times 0,11) + (3,170 \times 0,11) + (3,910 \times 0,11) (3,350 \times$$

$$0,11) + (3,350 \times 0,11) + (3,390 \times 0,11) + (3,280 \times 0,11) (3,840 \times 0,11) = \mathbf{3,467}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKP setelah dikonversi:

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,467 \times 25 = \mathbf{86,67}$$

b. Mutu pelayanan **B**.

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Dilihat dari hasil pengolahan data nilai indeks kepuasan pegawai sebesar 86,67, dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik, dengan demikian bisa dikatakan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau sudah memberikan pelayanan yang baik.

3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

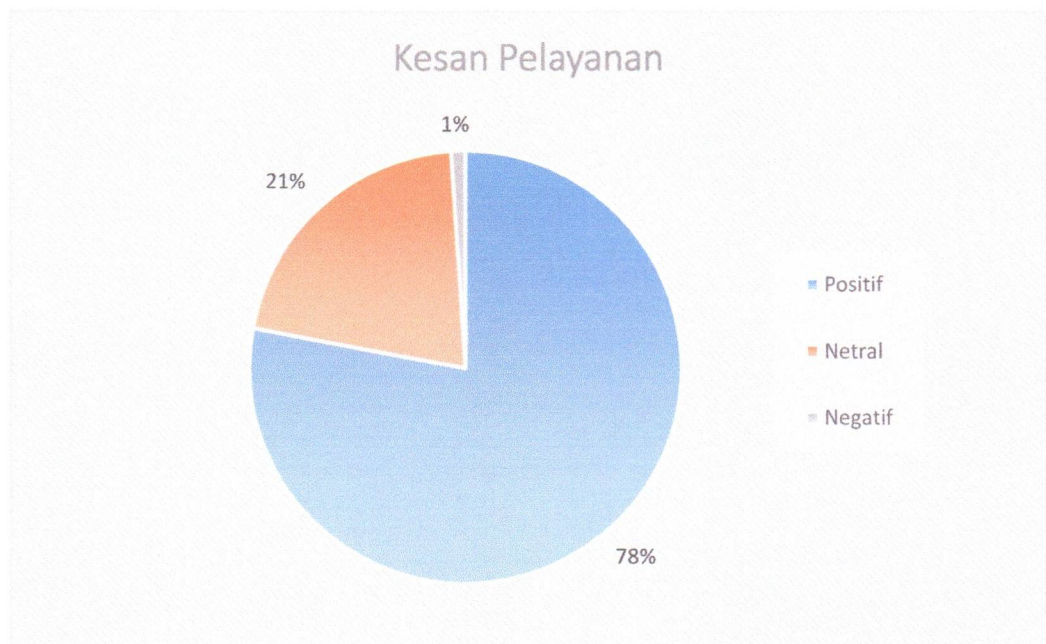
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dilihat dari nilai rata-rata setiap unsur dapat dikatakan pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau sudah memenuhi mutu pelayanan yang baik.

Urutan Peringkat Unsur Pelayanan:

No.	No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91
2.	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,84
3.	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,51
4.	U2	Prosedur Pelayanan	3,40
5.	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,39
6.	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,35
7.	U6	Kompetensi Petugas	3,35
8.	U8	Penanganan Pengaduan	3,28
9.	U3	Kecepatan Pelayanan	3,17

4. Kesan Pelayanan

Secara keseluruhan, penilaian pegawai terhadap pelayanan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau mencerminkan berbagai tingkat kepuasan. Penilaian positif menunjukkan bahwa banyak pegawai merasa puas dengan layanan yang diterima, sementara penilaian netral menunjukkan bahwa ada area yang masih bisa ditingkatkan. Penilaian negatif, meskipun kecil dalam jumlahnya, harus ditanggapi dengan serius untuk memperbaiki aspek pelayanan yang mungkin tidak memenuhi harapan pegawai. Dengan memahami dan menangani umpan balik dari ketiga kategori ini, Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan pegawai yang lebih tinggi.



IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau sudah memberikan pelayanan yang sangat baik dalam melakukan pelayanan terhadap seluruh pegawai Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Kabupaten/Kota.
2. Hasil survei menunjukan pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau sudah merata kepada semua pegawai.

B. Saran

1. Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau harus menjaga serta menumbuhkan kreatifitas upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh pegawai Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Kabupaten/Kota.
2. Survei berkala perlu dilakukan untuk mengetahui perkembangan kinerja tiap-tiap unit Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau.

Indeks Kepuasan Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau

Dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik pada Unit Kerja Kami, Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau, maka bersama ini kami sedang melaksanakan Survei untuk menentukan Indeks Kepuasan Pegawai Tahun 2024. Survei ini ditujukan kepada Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu 5-10 menit. Kerahasiaan data responden kami jaga dan semata-mata digunakan untuk kepentingan peningkatan kualitas kinerja.

IKP Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepri Tahun 2024 ini telah mendapatkan Rekomendasi dari BPS Provinsi Kepulauan Riau Nomor.V-23.2100.002,Tanggal 18 April 2023.

ISILAH FORMAT BERIKUT DENGAN BENAR

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi



DATA RESPONDEN

Data Pribadi anda aman bersama kami, dan hanya kami gunakan untuk kepentingan SKM ini

1. Nama Responden *

2. Nomor Telpn/HP *

3. Email *

4. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

5. Asal Instansi *

6. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD/SLTP
- ☐ SLTA
- ☐ D3/D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

7. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ ASN Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
- ☐ ASN Kab/Kota di Lingkungan Provinsi Kepulauan Riau
- ☐ ASN di Luar Lingkungan Provinsi Kepulauan Riau
- ☐ Non ASN di Lingkungan Provinsi Kepulauan Riau
- ☐ Non ASN di Luar Lingkungan Provinsi Kepulauan Riau
- ☐ Non ASN Kab/Kota di Lingkungan Provinsi Kepulauan Riau

8. JENIS LAYANAN

*

Pelayanan Apa yang anda dapatkan

Tandai satu oval saja.

- ☐ Pengadaan PNS dan PPPK
- ☐ Pendaftaran IPDN
- ☐ Pensiun
- ☐ Mutasi
- ☐ Kenaikan Pangkat
- ☐ Kenaikan Gaji Berkala
- ☐ Satya Lencana Karya Satya
- ☐ Cuti
- ☐ Tugas Belajar
- ☐ Pembinaan Jabatan Fungsional
- ☐ Informasi Kepegawaian
- ☐ Pengurusan Karis / Karsu

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di BKD dan KORPRI.

*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BKD dan KORPRI

*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di BKD dan KORPRI *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

12. Dalam menerima pelayanan apakah Saudara ditarik/diminta pembayaran? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mahal
☐ Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam pelayanan dengan hasil yang diberikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di BKD dan KORPRI *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

15. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di BKD dan KORPRI *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah

16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di BKD dan KORPRI *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat baik

17. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di BKD dan KORPRI *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Ada
☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
☐ Berfungsi Kurang Maksimal
☐ Dikelola dengan Baik

18. Kesan Pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Positif
☐ Netral
☐ Negatif

**PENGOLAHAN DATA HASIL INDEKS KEPUASAN PEGAWAI PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN KORPRI
:

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	2	2	4	2	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	4	3	4	4	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	3	3	4	4	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	4	3	3	3	4
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	3	4	3	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	3	4	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	3	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	2	4	3	3	3	3	4
58	4	4	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4

62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	3	3	4	3	4
64	2	1	1	4	1	1	2	1	2
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	3	3	4
69	4	4	3	4	4	4	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	4	4	3	4
73	3	3	2	4	3	3	3	2	3
74	4	3	3	4	3	4	4	3	4
75	4	4	3	4	4	3	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	4	4	3	4	4	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	2	3	4	3	3	3	3	3
82	4	4	3	4	3	3	3	4	4
83	3	3	2	1	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	4	4	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	2	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	4	2	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	2	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	2	3
106	4	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	4	4	4	4
108	3	1	2	4	3	3	3	2	2
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	2	2	4	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	2	4	3	2	3	2	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	4	3	4	3	3	3	2	4
118	3	3	2	4	3	3	3	2	3
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	4	3	4	3	3	4	3	4
124	3	3	3	4	4	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	2	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	4	4	3	4	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	4	3	4	3	3	4	3	4

133	3	3	3	4	3	3	3	2	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	1
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	4	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	4	4
140	3	3	2	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	2	4	3	3	3	2	3
144	4	4	4	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	4	3	4
149	4	4	4	4	4	3	4	4	4
150	3	3	2	4	3	3	3	3	4
151	2	3	2	4	2	2	3	2	2
152	4	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	4	4	3	4	3	4	3	3	4
158	3	3	3	4	3	2	3	3	4
159	3	2	2	2	2	2	3	3	3
160	3	3	2	4	3	3	2	2	1
161	3	3	3	4	3	4	4	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	1	1	1	4	2	2	2	1	2
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	4	3	3	4
167	4	3	3	4	3	3	3	4	4
168	4	4	4	4	4	4	3	4	4
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	4	3	3	3	4
176	3	3	2	4	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	2	4	3	2	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	2	4	3	3	3	2	3
184	4	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	2	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	2
188	3	2	2	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	351	340	317	391	335	335	339	328	384
NRR / pertanyaan	3,510	3,400	3,170	3,910	3,350	3,350	3,390	3,280	3,840
NRR tertbg/ pertanyaan	0,390	0,378	0,352	0,434	0,372	0,372	0,377	0,364	0,427
NRR tertbg/unsur	0,390								
IKM Unit pelayanan							*) 3,467	**) 86,667	

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,510
U2	Prosedur Pelayanan	3,400
U3	Kecepatan Pelayanan	3,170
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,910
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,350
U6	Kompetensi Petugas	3,350
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,390
U8	Penanganan Pengaduan	3,280
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,840

IKM UNIT PELAYANAN :**86,67****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :****A (Sangat Baik)**

: 88,31 - 100,00

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00
Kurang Baik	1,00	2,00	5,00	0,00	1,00	0,00	1,00	3,00	0,53
Baik	47,00	53,00	70,00	6,00	60,00	62,00	59,00	63,00	7,37
Sangat Baik	52,00	44,00	24,00	93,00	38,00	37,00	40,00	33,00	44,74
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	53
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	190

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	1	1	1	1	0	1	0
Kurang Baik	1	2	5	0	1	0	1	3	1
Baik	47	53	70	6	60	62	59	63	14
Sangat Baik	52	44	24	93	38	37	40	33	85
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**URUTAN
PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,84
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,51
U2	Prosedur Pelayanan	3,40
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,39
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Petugas	3,35
U8	Penanganan Pengaduan	3,28
U3	Kecepatan Pelayanan	3,17