



KOMISI APARATUR  
SIPIL NEGARA



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Komisi Aparatur Sipil Negara  
Tahun 2022

# KATA PENGANTAR

Pengembangan mutu layanan menjadi fokus bagi Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) dalam meningkatkan kualitas layanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KASN merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, efektif dalam memberikan layanan, serta efisien dalam penggunaan anggaran dan waktu pelayanan.

Sebagai Institusi Pemerintah, KASN menyadari bahwa performa organisasi tidak semata diukur dengan kinerja teknis, tetapi juga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KASN. Untuk itu, KASN melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 untuk mengetahui dan mengukur kinerja pelayanan yang telah dilakukan KASN. IKM bertujuan untuk mendapatkan gambaran mutu layanan KASN selama Tahun 2022 dalam rangka merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kami sangat bersyukur dan berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat sehingga pelaksanaan survei dapat berjalan dengan baik. *Alhamdulillah*, hasil survei KASN Tahun 2022 mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan sebelumnya. Meskipun peningkatannya tidak terlalu tinggi, namun kami berhasil mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksud. Hasil survei ini akan kami jadikan bahan perbaikan dalam mewujudkan layanan prima serta terwujudnya KASN Tangguh dan Hebat.

Salam Inspirasi, ASN Ber-Akhlak

Bangga Melayani Bangsa

Jakarta, Desember 2022  
Kepala Sekretariat



Nurhasni

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	2
<b>DAFTAR ISI</b> .....	3
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	4
1. Latar Belakang .....	4
2. Tujuan .....	5
3. Hasil yang Diharapkan .....	5
4. Manfaat .....	5
5. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
1. Pelayanan .....	6
2. Kepuasan Pengguna Layanan .....	6
3. Kualitas Pelayanan .....	7
<b>BAB III METODOLOGI</b> .....	9
1. Definisi Operasional .....	9
2. Metode Pengukuran .....	10
3. Komponen Pelaksanaan Survei .....	10
a. Pelaksana Survei .....	10
b. Waktu Survei .....	10
c. Tahapan Survei .....	10
4. Populasi dan Sampel .....	11
5. Teknik Pengolahan Data .....	11
<b>BAB IV HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TAHUN 2022</b> .....	13
1. Profil Responden .....	13
2. Pemberi Layanan .....	15
a. Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit .....	16
b. Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi .....	16
c. Pengawasan Bidang Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas ASN .....	17
3. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
4. Hasil Pengukuran Per Unsur .....	19
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	28
1. Kesimpulan .....	29
2. Saran .....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	31

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, efektif dalam memberikan layanan, serta efisien dalam penggunaan anggaran dan waktu dalam pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memandatkan penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi berdasarkan asas pelayanan publik dan Peraturan Perundang-undangan.

Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) memberikan layanan secara langsung kepada publik terkait layanan Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT), Penerapan Sistem Merit Manajemen ASN, dan Pengaduan Pelanggaran Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku Pegawai ASN serta Netralitas Pegawai ASN. Kemampuan dalam memberikan layanan kepada publik menjadi penilaian penting dalam mengukur kinerja KASN sebagai organisasi pemberi layanan publik. Selain itu, perkembangan teknologi dan kecepatan arus informasi membuat pelayanan prima kepada publik selalu dikembangkan dengan berbagai inovasi agar dapat memenuhi harapan publik sebagai penerima jasa layanan.

Begitu juga upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan KASN, salah satunya melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM dilakukan dengan memberikan kuesioner berisikan persepsi publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh KASN.

SKM akan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat menjadi acuan bagi KASN dalam mengembangkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan pada berbagai aspek. Hal ini penting untuk meningkatkan hasil kepuasan publik atas layanan yang diberikan oleh KASN. Selain itu, indeks ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi KASN dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan. IKM akan memberikan penilaian pada beberapa aspek seperti keamanan, fasilitas fisik, akses, komunikasi, keterampilan, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan, kesopanan dan keramahan, reliabilitas, daya

tanggap organisasi, dan penyediaan layanan. Hasil analisis pada masing–masing aspek akan memiliki karakteristik yang berbeda satu dengan yang lain. Di samping itu, model pelayanan yang disajikan akan memperbarui model yang mampu secara akurat memprediksi tingkat kepuasan masyarakat. Diharapkan melalui pengukuran IKM, KASN dapat mengembangkan sebuah inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada publik.

## **2. Tujuan**

Tujuan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN).

## **3. Hasil yang Diharapkan**

Hasil yang diharapkan setelah dilakukannya survei di antaranya ialah sebagai berikut:

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di KASN.
- b. Teridentifikasinya tingkat kinerja pelayanan KASN pada 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 2 (dua) unsur tambahan layanan.

## **4. Manfaat**

Melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat akan didapatkan manfaat, antara lain:

- a. Terdapat data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan di bidang pelayanan publik dalam rangka menentukan strategi perbaikan mutu pelayanan.
- b. Terdapat tolok ukur menilai kinerja pelayanan KASN dan tolok ukur bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

## **5. Ruang Lingkup**

Survei ini difokuskan pada sektor pelayanan publik yang diberikan KASN terkait layanan Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi, Penerapan Sistem Merit dalam Manajemen ASN, dan Pengawasan Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku serta Netralitas Pegawai ASN.

# BAB II

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam hal ini pemberi layanan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima layanan baik berupa produk (barang) atau jasa (layanan) untuk keperluan pegawai. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Pengguna layanan mempunyai persepsi masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan, untuk itu dipandang perlu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan di sini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya masyarakat pengguna layanan tidak dapat melihat wujud dari pelayanan tersebut (secara nyata/fisik), namun dapat merasakan manfaatnya, dan pelayanan tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada masyarakat pengguna layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD Negara RI 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 2. Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan Pengguna Layanan adalah sebuah awal dari loyalitas pengguna layanan, dan kesetiaan pengguna layanan yang akhirnya memberikan penilaian baik atas layanan. Kepuasan pengguna layanan memberikan banyak keuntungan di mana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pengguna layanan (Lovelock: 2011).

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pengguna layanan merupakan tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dengan harapan pengguna layanan. Sejalan dengan pernyataan Kotler, Abraham Pizam dan Ady Milman (2015), menyampaikan kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, pengguna layanan akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan maka pengguna layanan akan merasa puas. Model kepuasan ini dikenal dengan model **Service Quality Gap Model** yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\text{Customer Satisfaction} - \text{Expectation} = \text{Perception}$$

Model ini mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna layanan merupakan dampak dari perbandingan dari harapan pengguna layanan sebelum proses pembelian barang atau jasa dengan proses pembelian sesungguhnya yang diterima oleh pengguna layanan tersebut. Produk atau jasa dapat berfungsi sebagai berikut:

1. **Positive Disconfirmation**, terjadi apabila produk atau jasa berfungsi lebih baik dari yang diharapkan. Jika hal ini terjadi, maka pengguna layanan akan merasa puas.
2. **Simple Confirmation**, atau konfirmasi sederhana terjadi apabila produk atau jasa berfungsi seperti apa yang diharapkan. Pengguna layanan tidak memiliki rasa puas dan tidak juga memiliki perasaan kecewa, namun pengguna layanan akan memiliki perasaan netral.
3. **Negative Disconfirmation**, atau konfirmasi negatif terjadi apabila produk atau jasa berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan. Produk atau jasa yang berfungsi buruk dan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan akan menyebabkan kekecewaan atau ketidakpuasan pengguna layanan.

Hal ini akan menjelaskan kepuasan pengguna layanan atas sebuah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan layanan atau produk yang melebihi ekspektasi pengguna layanan sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan apa yang diterima. Di sisi lain hal ini dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan/instansi dalam meningkatkan kualitas layanan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan pengguna layanan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pengguna layanan dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan

pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan pengguna layanan, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan, jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi penyedia layanan. Jika penyedia layanan sudah mendapat nilai positif di mata pengguna layanan, maka pengguna layanan tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pengguna layanan.

Menurut Tjipto (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pengguna layanan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani pengguna layanan, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan pengguna layanan, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.



# BAB III

## METODOLOGI

### 1. Definisi Operasional

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa angka. Angka 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 (SKM) 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) bulan (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 (SKM) 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.

## 2. Metode Pengukuran

Metode yang digunakan dalam survei ini ialah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dilakukan secara periodik. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## 3. Komponen Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa komponen sebagai berikut:

### a. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat KASN.

### b. Waktu Survei

Pelaksanaan survei dilakukan dalam kurun waktu Januari s.d. November 2022 yang dibagi menjadi 2 tahap pelaksanaan yaitu tahap I Januari s.d Juli dan tahap II bulan Agustus s.d. November. Survei dilakukan terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan dari KASN pada rentang waktu Januari–November 2022.

### c. Tahapan Survei

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei; dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### 4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diambil dari Instansi Pemerintah yang pernah mendapatkan layanan KASN baik secara langsung maupun tidak langsung. Sampel yang diambil dalam survei ini berjumlah 420 responden yang berasal dari berbagai pengguna layanan yang berasal dari Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Lembaga Swadaya Masyarakat/NGO, Akademisi, dan pihak swasta dengan berbagai latar belakang jabatan serta wilayah kerja. Pemilihan responden dilakukan secara acak pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh KASN.

#### 5. Teknik Pengolahan Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menggunakan teknik statistik Likert. Data persepsi responden diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1–4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka agar diketahui peningkatan/penurunan IKM atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Survei ini menggunakan teknik pengolahan data dengan metode skala Likert yang dilakukan melalui pengukuran dengan memberi nilai pada jawaban pertanyaan survei. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

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

$$IKM = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil penghitungan akan mendapatkan nilai Interval IKM yang memiliki poin 1 kategori tidak baik sampai dengan 4 kategori sangat baik, kemudian nilai interval akan diartikan dalam bilangan angka 25 sampai dengan 100, untuk selanjutnya dimasukkan ke dalam level mutu pelayanan mulai dari D sampai A yang memiliki makna berbeda pada kinerja unit pelayanan seperti dijelaskan dalam Tabel 3.1. sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

# BAB IV

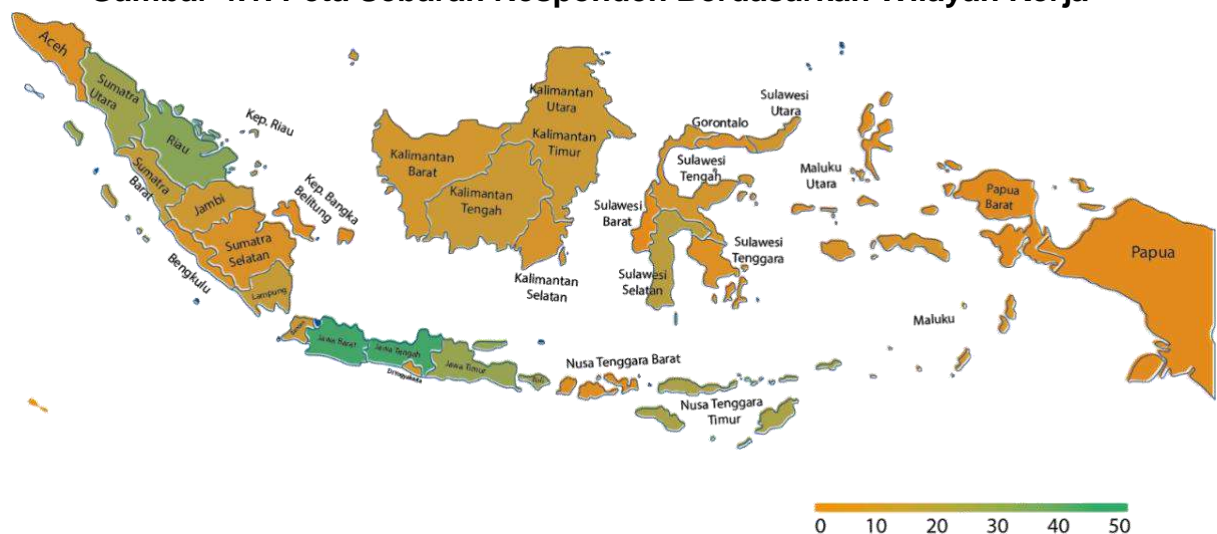
## HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TAHUN 2022

### 1. Profil Responden

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Komisi Aparatur Sipil Negara dilakukan dengan melibatkan 443 responden yang terdiri dari 91 responden (20,5%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit Wilayah I, 84 responden (19,2%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit Wilayah II, 102 responden (23,3%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Wilayah I, 92 responden (20,8%) responden pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Wilayah II, dan 74 responden (16,7%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas ASN.

Keseluruhan responden tersebut memiliki berbagai latar belakang dan berdasarkan pada jenis layanan yang diterima dari Komisi Aparatur Sipil Negara. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran terbaik mengenai pengelolaan layanan di KASN. Responden berasal dari berbagai daerah di Indonesia yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh KASN. Responden terbanyak berasal dari wilayah Provinsi Jawa Barat 42 responden, DKI Jakarta 41 responden, kemudian disusul Provinsi Jawa Timur 39 Responden, dan Riau sebanyak 35 Responden. Penyebaran wilayah responden tergambar sebagai berikut:

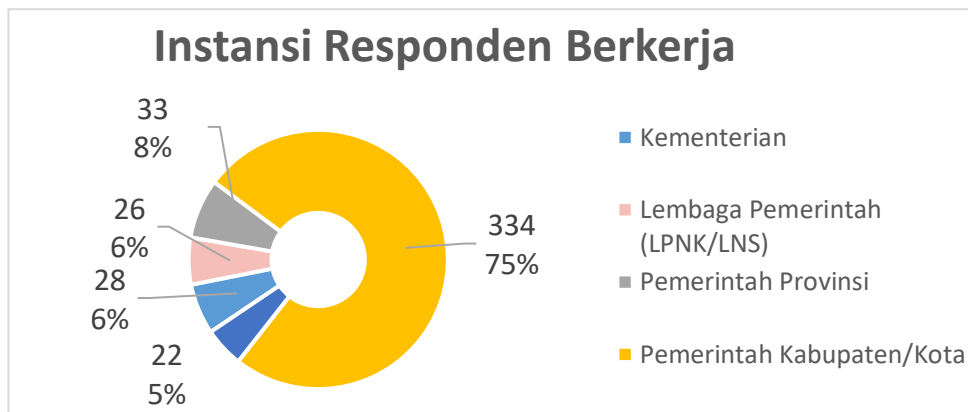
**Gambar 4.1. Peta Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah Kerja**



**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Sedangkan jika dilihat dari Instansi tempat bekerja, responden sebagian besar berasal dari Pemerintah Kabupaten/Kota yaitu sebanyak 334 responden (75%), kemudian Pemerintah Provinsi sebanyak 33 responden (8%), selanjutnya Kementerian sebanyak 22 responden (5%), dan Lembaga Pemerintah (LPNK/LNS) sebanyak 28 responden (6%), serta berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat, Mahasiswa, Akademisi, Swasta, dan Lainnya sebanyak 22 responden (6%), seperti digambarkan pada grafik berikut:

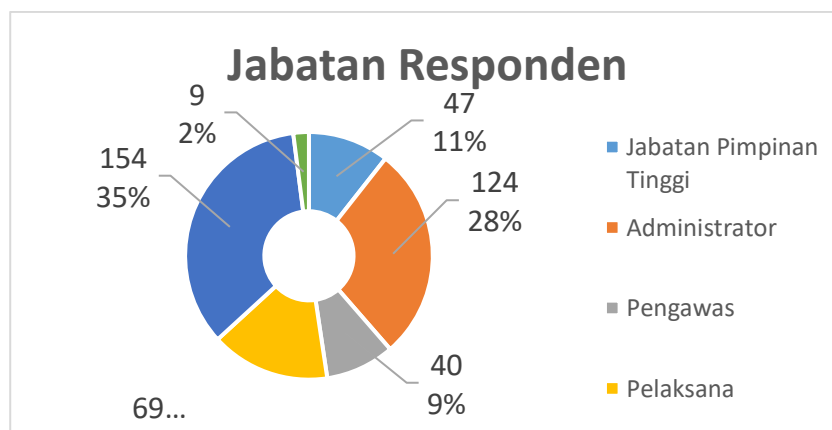
**Grafik 4.1. Responden Berdasarkan Asal Instansi**



**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Adapun klasifikasi responden jika dilihat berdasarkan jabatan berkerja terdiri dari Jabatan Pimpinan Tinggi sebanyak 47 responden (11%), Administrator 124 responden (28%), Pengawas 40 responden (9%), Pelaksana 69 responden (16%), Fungsional 154 responden (35%), dan Non ASN sebanyak 9 responden (2%). Penyebaran responden berdasarkan jabatan tergambar pada grafik berikut:

**Grafik 4.2. Responden Berdasarkan Jabatan**

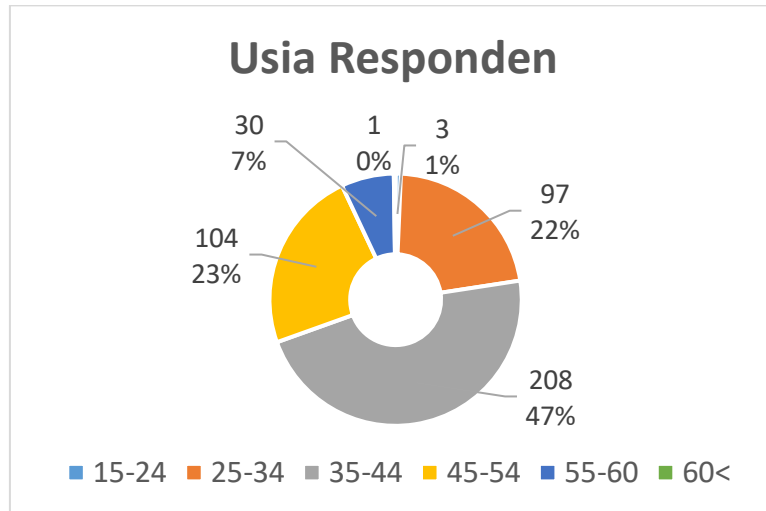


**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Responden memiliki latar belakang usia yang bervariasi, yaitu berusia 15 sampai dengan 24 tahun sebanyak 3 responden (1%), 25 sampai dengan 34 tahun sebanyak 97 responden (22%), 35 sampai dengan 44 tahun sebanyak 208 responden (47%), 45 sampai dengan 54 tahun sebanyak 104 reponden (23%),

55 sampai dengan 60 tahun sebanyak 30 responden (7%), dan responden di atas usia 60 tahun sebanyak 1 responden (0%), seperti digambarkan dalam grafik berikut:

**Grafik 4.3. Responden Berdasarkan Usia**

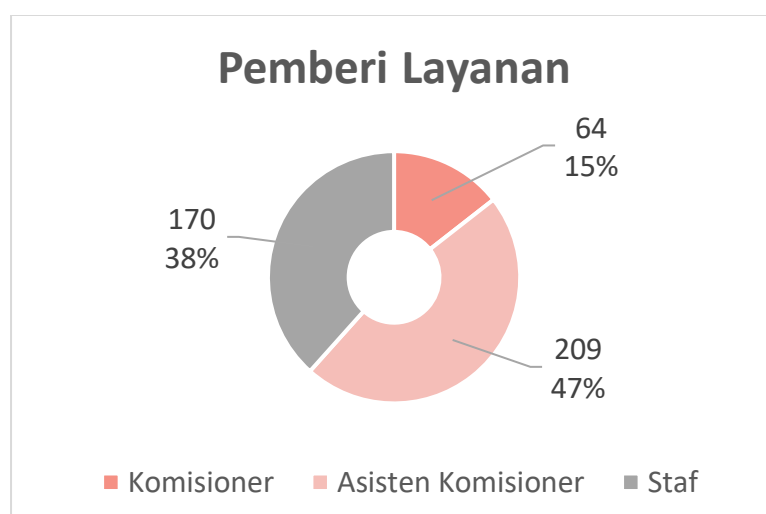


**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

## 2. Pemberi Layanan

Persentase pemberi layanan terbesar yang dirasakan oleh responden adalah dari Staf KASN sebanyak 170 responden (38%), dan 209 responden (47%) menerima layanan dari Asisten Komisioner. Beberapa responden juga menerima layanan langsung dari Komisioner sebanyak 64 responden (15%). Berikut gambaran layanan yang diterima oleh responden berdasarkan pemberi layanan:

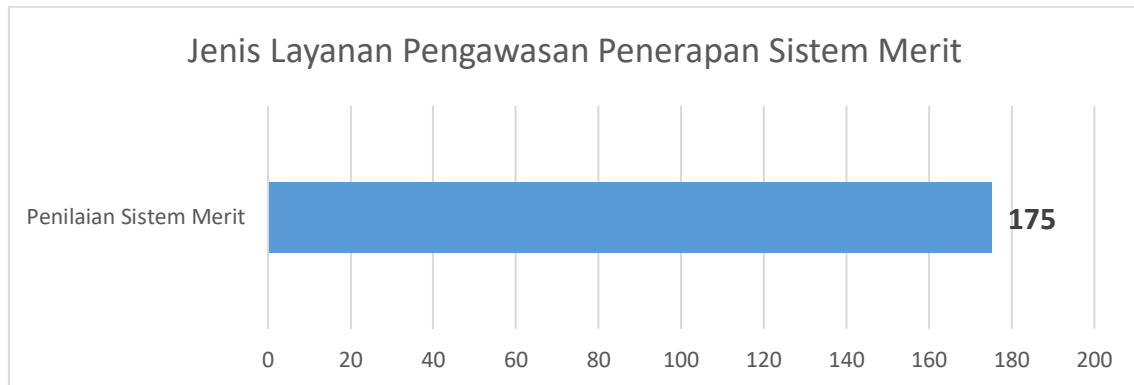
**Grafik 4.4. Data Pemberi Layanan yang Diterima oleh Responden**



**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Berbagai jenis layanan telah KASN berikan dan telah dirasakan oleh responden. Terdapat beberapa responden yang pernah merasakan satu atau beberapa jenis layanan. Adapun pemberi layanan mulai dari level staf hingga komisioner dengan jenis layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk periode layanan yang diterima oleh responden pun beragam selama kurun waktu tahun 2022. Berikut pengelompokan responden berdasarkan jenis layanan:

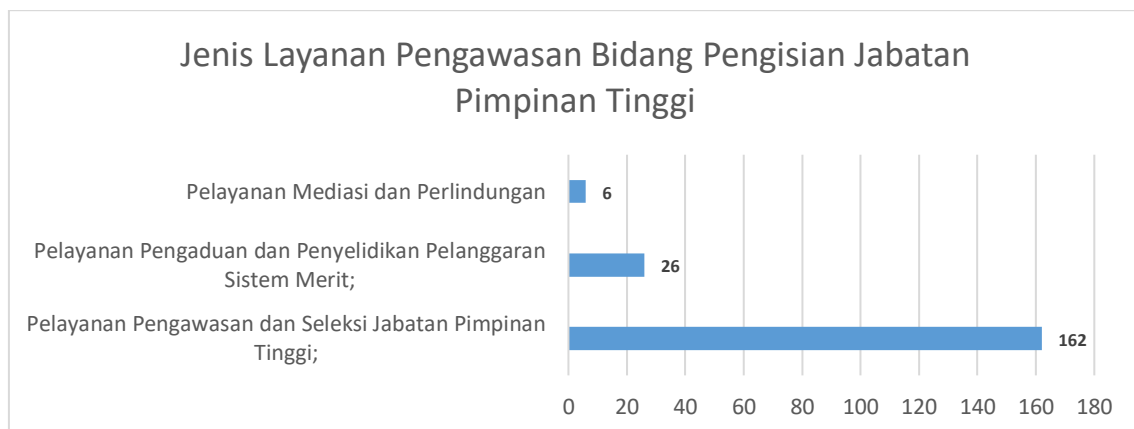
a. Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit



Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Responden pada pengguna layanan Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit merupakan pengguna jenis layanan penilaian sistem merit. Hal ini dikarenakan jenis layanan pada kelompok kerja tersebut hanya terdiri atas satu jenis layanan.

b. Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi



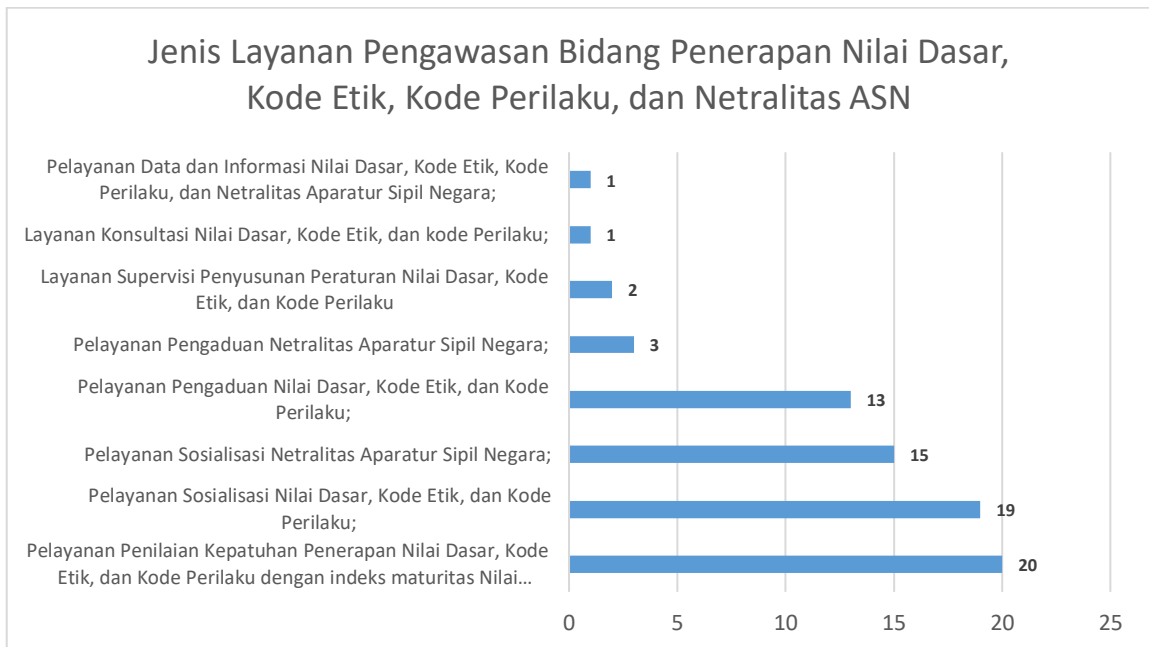
Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Responden pada pengguna layanan Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi merupakan pengguna layanan 1) Pelayanan Pengawasan dan Seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi, 2) Pelayanan Pengaduan dan Penyelidikan Pelanggaran Sistem Merit; dan 3) Pelayanan Mediasi dan Perlindungan. Pengguna jenis layanan bidang Pengawasan Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi. Responden terbanyak berasal dari jenis layanan Pengawasan dan Seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi sebanyak 162 responden, kemudian layanan



pengaduan dan penyelidikan pelanggaran SM sebanyak 26 responden dan layanan mediasi dan perlindungan sebanyak 6 responden.

c. Pengawasan Bidang Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas ASN



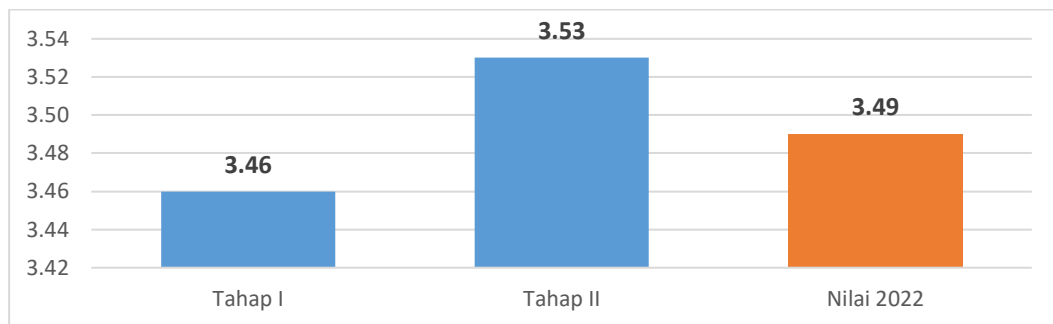
**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Responden pada pengguna layanan Pengawasan Bidang Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku serta Netralitas ASN merupakan pengguna layanan: 1) Pelayanan Pengaduan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku; 2) Pelayanan Pengaduan Netralitas Aparatur Sipil Negara; 3) Pelayanan Konsultasi Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas Aparatur Sipil Negara; 4) Pelayanan Sosialisasi Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku; 5) Pelayanan Sosialisasi Netralitas Aparatur Sipil Negara; 6) Pelayanan Data dan Informasi Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas Aparatur Sipil Negara; 7) Pelayanan Supervisi Penyusunan Peraturan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku; dan 8) Pelayanan Penetapan Hasil Pengukuran Tingkat Kepatuhan Instansi Pemerintah terhadap Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN melalui Instrumen Maturitas Pelaksanaan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN (IM-NKK). Responden pada unit tersebut terbanyak merupakan pengguna layanan Penetapan Hasil Pengukuran Tingkat Kepatuhan Instansi Pemerintah terhadap Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN melalui Instrumen Maturitas Pelaksanaan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN (IM-NKK) sebanyak 20 responden dan responden pengguna jenis layanan yang paling rendah Pelayanan Data dan Informasi Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas Aparatur Sipil Negara sebanyak 1 responden.

### 3. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan KASN dilakukan sebanyak dua tahap pada tahun 2022. Tahap I dilakukan pada bulan Juni s.d. Juli Tahun 2022 dengan target responden merupakan pengguna layanan KASN bulan Januari s.d. Juli Tahun 2022. Pada tahap I hasil SKM di KASN mendapatkan nilai indeks 3,46 dengan nilai konversi 86,53. Sedangkan tahap II dilakukan pada bulan November s.d. Desember dengan target responden merupakan pengguna layanan KASN pada bulan Agustus s.d. November Tahun 2022. Pada tahap II hasil SKM di KASN mendapatkan nilai indeks 3,53 dengan nilai konversi 88,26. Berdasarkan kedua pelaksanaan tersebut, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2022 mencapai 3,49 dengan nilai konversi 87,22.

**Grafik 4.5. Hasil Penilaian Unsur Tambahan SKM**

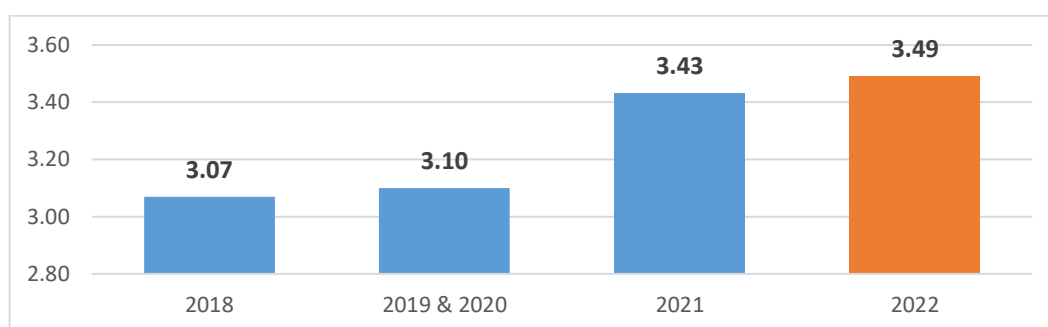


**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan KASN terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 KASN mendapatkan nilai Indeks 3,07 dengan konversi 76.75, Pada tahun 2019 dan 2020 KASN mendapatkan nilai indeks 3,10 dengan nilai konversi 77.5. Kemudian pada tahun 2021, KASN mendapatkan nilai indeks 3,43 dengan nilai konversi 85.75, dan pada tahun 2022 KASN mendapatkan nilai 3,49 dengan nilai konversi 87.25. Hasil pelaksanaan SKM sejak tahun 2018 s.d. 2022 mengalami peningkatan nilai indeks sebesar 0,42 poin. Hal ini menunjukkan kualitas layanan di KASN terus mengalami peningkatan.

Berikut grafik peningkatan penilaian indeks kepuasan masyarakat di KASN

**Grafik 4.6. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat KASN**



Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

#### 4. Hasil Pengukuran Per Unsur

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, dapat dilihat bahwa responden memiliki variasi jawaban pada kolom jawaban kuesioner, mulai dari 1 dengan kategori Tidak Baik sampai dengan 4 kategori Sangat Baik. Sebagian besar responden menjawab pada kolom 3 dengan kategori Baik dan 4 dengan kategori Sangat Baik. Meski demikian, KASN tetap harus meningkatkan kualitas layanan dikarenakan ada beberapa responden yang masih menjawab pada kolom 1 atau dengan kategori Tidak Baik. Kolom penilaian unsur menjelaskan nilai total dari responden pada masing-masing unsur sedangkan nilai rata-rata per unsur merupakan nilai rata-rata dari seluruh responden.

**Tabel 4.1. Hasil Penilaian IKM Per Unsur**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan dalam layanan KASN	4	2	210	227	443	1546	3,49	0,39	87,22
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	2	5	210	226	443	1546	3,49	0,39	
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	3	5	257	178	443	1496	3,38	0,38	
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian kebijakan non biaya/ non tarif yang telah ditetapkan oleh KASN?	0	3	177	263	443	1589	3,59	0,40	
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	1	6	225	211	443	1532	3,46	0,38	
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	3	186	254	443	1580	3,57	0,40	
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang	0	1	194	248	443	1576	3,56	0,40	

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM
	perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?									
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait petugas pelayanan menangani pengaduan, saran, dan masukan anda?	0	4	217	222	443	1547	3,49	0,39	
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan?	0	4	266	173	443	1498	3,38	0,38	
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>								<b>3.49</b>	<b>3.49</b>	<b>87.22</b>

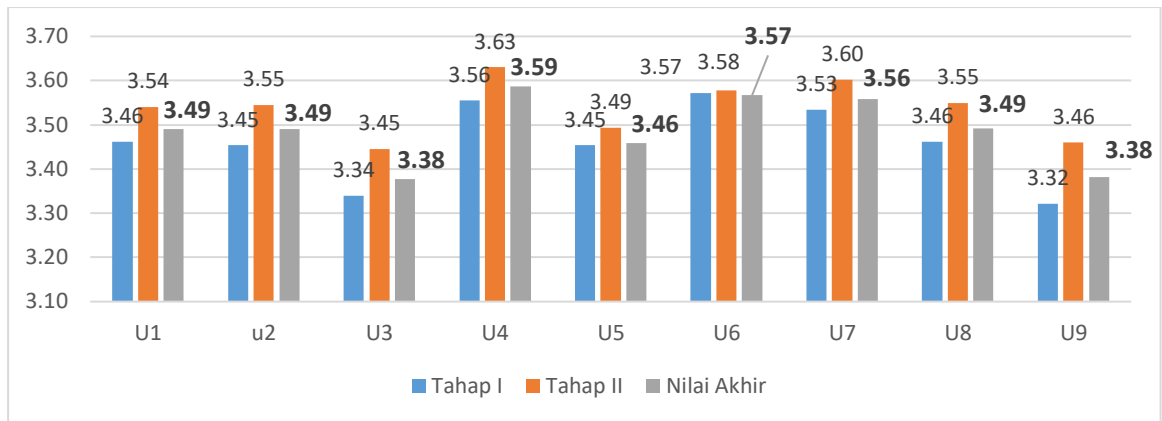
**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan secara *random sampling* (acak) yang melibatkan 433 responden dari jumlah populasi penerima layanan KASN dengan menggunakan kuesioner dapat memberikan kesimpulan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan di KASN tahun 2022 adalah sebesar **3.49** dengan nilai interval konversi sebesar **87.22** dengan kategori **(B) Baik**.

Unsur yang memiliki nilai **Sangat Baik (A)** yaitu U4, yakni kesesuaian kebijakan nonbiaya/nontarif yang telah ditetapkan oleh KASN. Nilai terendah didapatkan oleh U9 mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di KASN dan U3 berkaitan dengan waktu layanan yang diberikan oleh KASN. Meski nilai pada U9 dan U3 tersebut merupakan terendah, namun masih masuk ke dalam kategori Baik. Peningkatan kualitas layanan terus dilakukan oleh KASN untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dalam 2 tahap pelaksanaan. Perhitungan tahap pertama dilakukan pada bulan Juli Tahun 2022 dengan menjaring responden yang melakukan koordinasi dengan KASN pada bulan Januari s.d. Juli 2022, sedangkan perhitungan tahap kedua dilakukan pada bulan Desember Tahun 2022 dengan responden yang melakukan koordinasi dengan KASN bulan Agustus s.d. November Tahun 2022. Berikut digambarkan grafik perbandingan nilai per unsur pada tahap pertama (warna biru) dan tahap kedua (warna oranye), serta warna abu-abu merupakan nilai akhir IKM.

#### **Grafik 4.7. Hasil Penilaian IKM Per Unsur**



Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

Secara terperinci hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan dari masing-masing unsur yang diukur adalah sebagai berikut:

#### a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

Unsur U1 dengan nilai rata-rata 3.49 masuk ke dalam **range Baik**, maka pemahaman dalam persyaratan pelayanan pada KASN dianggap **mudah** untuk dipenuhi oleh masyarakat. Hasil survei rata-rata tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KASN kepada masyarakat sesuai dengan persyaratan dan prosedur, namun masih perlu dilakukan peningkatan pada aspek persyaratan layanan. Untuk meningkatkan kualitas pada unsur ini, KASN telah melakukan peningkatan pelayanan dengan membuat persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan. Meski begitu, beberapa responden menyampaikan diperlukannya sosialisasi dan koordinasi dengan pengguna layanan terutama pada Pemerintah Kabupaten/Kota. Hal ini menunjukkan masih diperlukannya peningkatan sosialisasi dan koordinasi layanan KASN terutama pada Pemerintah Daerah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2. Hasil Penilaian IKM Persyaratan Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	1	4	0,90%
2	Kurang Sesuai	2	2	0,45%
3	Sesuai	3	210	47,40%
4	Sangat Sesuai	4	227	51,24%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

#### b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2)

Dengan nilai rata-rata 3.49, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan masuk ke dalam **range Baik**. Hal ini menjelaskan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan KASN dianggap sudah sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh KASN. Hal ini sejalan dengan usaha KASN dalam membuat SOP layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan disahkannya Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Komisi Aparatur Sipil Negara. Namun, beberapa responden menyampaikan diperlukannya penjelasan mengenai prosedur pelayanan terutama pada Instansi Pemerintah Daerah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN, pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.3. Hasil Penilaian IKM Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Mudah	1	2	0,45%
2	Kurang Mudah	2	5	1,13%
3	Mudah	3	210	47,40%
4	Sangat Mudah	4	226	51,02%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

### c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Dengan nilai rata-rata 3.38 masuk dalam **range Baik**, maka unsur kecepatan waktu pelayanan KASN dianggap **cepat**. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan merupakan nilai kedua terendah dalam Survei ini, namun nilai rata-ratanya masih berada pada kategori Baik.

Tindakan yang dilakukan KASN untuk meningkatkan kualitas waktu layanan ialah dengan melakukan koordinasi dengan IP pemangku kepentingan dalam mempercepat alur prosedur layanan yang diberikan. Tidak hanya sampai disitu, KASN juga membuat nota kesepahaman/MoU dan kerja sama antarlini instansi dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, percepatan layanan masih perlu didorong dan dibuat lebih efektif. Responden menyampaikan masih diperlukan percepatan dalam layanan KASN terutama dalam menyampaikan rekomendasi.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN, pada unsur kecepatan waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4. Hasil Penilaian IKM Unsur Waktu Penyelesaian**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Cepat	1	3	0,68%
2	Kurang Cepat	2	5	1,13%
3	Cepat	3	257	58,01%
4	Sangat Cepat	4	178	40,18%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

#### d. Unsur Biaya (U4)

Dengan nilai rata-rata 3.59, unsur U4 yang berkaitan dengan kesesuaian kebijakan nonbiaya/nontarif yang telah ditetapkan oleh KASN masuk ke dalam **range Sangat Baik**, maka unsur kebijakan nonbiaya KASN dianggap **Sangat Sesuai**. Unsur kebijakan nonbiaya tersebut mendapatkan nilai tertinggi dalam IKM 2022 dan KASN akan memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan regulasi yang telah ditentukan. Untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan pencapaian ini perlu dilakukan sosialisasi biaya nontarif dan kebijakan mengenai Sistem Manajemen Anti Penyipuan (SMAP) KASN.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur biaya nontarif pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5. Hasil Penilaian IKM Unsur Biaya**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0%
2	Kurang Sesuai	2	3	0,68%
3	Sesuai	3	177	39,95%
4	Sangat Sesuai	4	263	59,37%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

#### e. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Unsur U5 dengan nilai rata-rata 3.46 masuk ke dalam **range Baik**, maka kesesuaian produk spesifikasi dan jenis layanan di KASN dianggap **sesuai** dengan peraturan/regulasi. Upaya yang telah dilakukan oleh KASN dengan membuat alur proses bisnis internal dalam meningkatkan kualitas produk spesifikasi jenis layanan pada tahun 2022. Hal ini belum berdampak secara signifikan dikarenakan proses bisnis belum disahkan karena masih dalam tahap pembahasan internal dan belum dilaksanakan secara optimal.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6. Hasil Penilaian IKM Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	1	1	0,23%
2	Kurang Sesuai	2	6	1,35%
3	Sesuai	3	225	50,79%
4	Sangat Sesuai	4	211	47,63%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

**f. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)**

Unsur U6 dengan nilai rata-rata 3.57 masuk ke dalam **range Sangat Baik**, maka kompetensi petugas dalam memberi layanan di KASN dianggap **berkompeten**. Unsur pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu unsur yang memiliki nilai tinggi di KASN. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan hasil pada unsur tersebut. Salah satu yang dilakukan oleh KASN yaitu dengan terus melakukan peningkatan kompetensi pegawai melalui berbagai pelatihan baik yang bersifat teknis maupun bersifat pengembangan diri. Senada dengan hal tersebut, responden juga menyampaikan apresiasi terhadap kompetensi pegawai KASN.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur kompetensi petugas dalam memberi layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7. Hasil Penilaian IKM Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Mampu	1	0	0%
2	Kurang Mampu	2	3	0,68%
3	Mampu	3	186	41,99%
4	Sangat Mampu	4	254	57,34%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

**g. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7)**

Dengan nilai rata-rata 3.56, unsur U5 masuk ke dalam **range Sangat Baik**. Dalam unsur perilaku, pelaksana layanan KASN mendapatkan nilai yang baik, dengan demikian dapat dikatakan perilaku petugas KASN dalam memberikan layanan dianggap **sopan dan ramah**. Perilaku pelaksana layanan mendapatkan respons yang baik dari responden. Hal ini sejalan dengan unsur (6) yaitu Kompetensi Pegawai KASN. Berbagai pengembangan kompetensi pegawai terus dilakukan oleh KASN dalam meningkatkan kualitas layanan KASN. Untuk mempertahankan penilaian serta untuk meningkatkan perilaku pelaksana layanan, KASN menerapkan



budaya pelayanan prima dan nilai dasar, kode etik, dan kode perilaku dalam pelayanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur perilaku pelaksana layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.8. Hasil Penilaian IKM Unsur Perilaku Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0%
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	1	0,23%
3	Sopan dan Ramah	3	194	43,79%
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	248	55,98%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

#### h. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan (U8)

Unsur U8 memperoleh nilai rata-rata 3.49 dan masuk ke dalam **range Baik**, maka penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan di KASN sudah dianggap **baik dalam memberikan respons**. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan masih termasuk dalam kategori yang berada pada nilai rata-rata. Berbagai upaya telah dilakukan oleh KASN dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan dengan menjalankan aplikasi e-lapor. Namun, terdapat beberapa responden yang memberikan masukan terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan KASN yang dianggap masih kurang responsif, hal ini menunjukkan perlunya pengembangan layanan KASN dalam memberikan tanggapan atas pengaduan, saran, dan masukan layanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada U8 disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9. Hasil Penilaian IKM Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Tanggap	1	0	0%
2	Kurang Tanggap	2	4	0,90%
3	Tanggap	3	217	48,98%
4	Sangat Tanggap	4	222	50,12%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

#### i. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Unsur U9 dengan nilai rata-rata 3.38 masuk ke dalam **range Baik**. Unsur sarana dan prasarana merupakan nilai terendah dalam penilaian IKM meski sudah berada pada kategori Baik. Unsur sarana dan prasarana layanan KASN merupakan unsur terendah dalam penilaian survei. Berbagai upaya

telah dilakukan oleh KASN dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di lingkungan KASN, salah satunya dengan melakukan renovasi pada ruang tunggu tamu, pada lorong di Gedung M.T. Haryono dengan memberikan tanaman, membuat ruang diskusi dengan tamu, dan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana KASN. Namun, diakui kendala Gedung KASN yang masih terpisah membuat layanan belum terpusat pada satu tempat dan kendala lain ruang rapat yang terbatas menyebabkan tidak semua tamu dapat masuk atau harus menunggu dalam menggunakan ruang rapat terutama ketika banyak tamu yang datang ke kantor KASN.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.10. Hasil Penilaian IKM Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan**

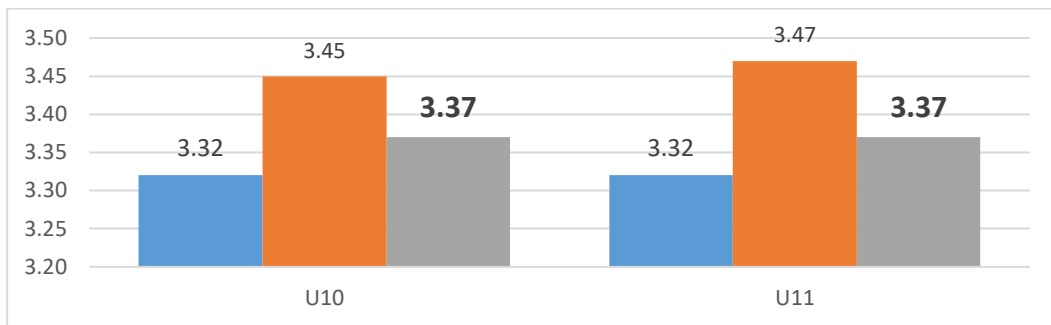
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Tidak Baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	4	0,90%
3	Baik	3	266	60,05%
4	Sangat baik	4	173	39,95%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

### Unsur Tambahan

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan juga pendalaman pada beberapa unsur tambahan di dalam layanan KASN. Penambahan analisis pada unsur pelayanan aplikasi (SIPINTER, SIJAPTI, SINDEN, SIAPNET, dan E-Lapor) dan unsur layanan KASN secara umum. Berdasarkan hasil penghitungan survei didapatkan unsur layanan aplikasi mendapatkan nilai 3,37 dan layanan KASN secara umum mencapai 3,37. Kedua unsur tambahan mendapatkan nilai 3,37 dengan konversi nilai mencapai 84,31. Sama dengan pelaksanaan survei, penilaian pada unsur tambahan juga dilakukan melalui dua tahap. Tahap I unsur 10 mendapatkan nilai 3,32 dan tahap II mendapatkan nilai 3,45 dan nilai akhir 3,37. Sedangkan unsur 11, penilaian tahap I mendapatkan nilai 3,32 dan tahap II mendapatkan nilai 3,47 serta nilai akhir 3,37.

**Grafik 4.8. Hasil Penilaian Unsur Tambahan SKM**



Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

**a. Unsur Layanan Secara *Online* (U10)**

Unsur U10 terkait kemudahan akses pelayanan yang diberikan KASN melalui aplikasi memperoleh nilai rata-rata 3.37 dan masuk ke dalam **range Baik**. Layanan KASN secara *online* yang diberikan oleh KASN dianggap **sudah memadai dan mudah untuk diakses** oleh pengguna layanan. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dalam mendorong capaian nilai SKM. Beberapa responden menyatakan diperlukan pelatihan dalam penggunaan aplikasi serta prosedur dalam pelaksanaan tugas. Layanan secara *online* akan terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan dan mempercepat proses layanan di KASN.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur layanan secara *online* disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.11. Hasil Penilaian IKM Unsur Layanan Secara *Online***

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Sangat Sulit	1	1	0,23%
2	Agak Sulit	2	10	2,26%
3	Mudah	3	255	57,58%
4	Sangat Mudah	4	177	39,95%

Sumber: Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

**b. Unsur Layanan KASN (U11)**

Dengan nilai rata-rata 3.37 unsur U11 masuk ke dalam **range Baik**, maka layanan yang diberikan KASN **dianggap baik**. Unsur layanan KASN merupakan unsur tambahan dalam melihat layanan KASN secara umum. Hal ini dilakukan untuk memenuhi ekspektasi penerima layanan agar penilaian SKM pada tahun selanjutnya mendapatkan masukan dan saran serta dapat meningkatkan penilaian. Untuk meningkatkan kualitas layanan, KASN terus melakukan peningkatan kualitas, salah satunya melalui penerapan ISO Manajemen Mutu 9001:2015 dan ISO Sistem Manajemen

Anti Penyuaan 37001:2016. KASN terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dari segala unsur demi terwujudnya pelayanan prima.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat KASN pada unsur pelayanan KASN disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.12. Hasil Penilaian IKM Unsur Layanan KASN**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Kurang Puas	1	5	1,13%
2	Cukup Puas	2	12	2,71%
3	Puas	3	239	53,95%
4	Sangat Puas	4	187	42,21%

**Sumber:** Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan KASN Tahun 2022

# BAB V

## KESIMPULAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) pada 433 responden mendapatkan nilai **3.49** dengan nilai interval konversi sebesar **87.22** dengan kategori **Baik (B)**. Hasil survei mengindikasikan layanan yang diberikan oleh KASN dianggap baik oleh masyarakat pengguna layanan.
- b. Tingkat kinerja pelayanan KASN pada 9 unsur pelayanan publik memperoleh nilai rata-rata Baik. Adapun nilai tertinggi di dalam survei berada pada Unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata mencapai 3.60 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Sedangkan nilai terendah berada pada unsur Sarana dan Prasarana yang mencapai nilai rata-rata 3.39, namun masih masuk ke dalam kategori **Baik (B)**. Berikut rincian nilai rata-rata pada 9 unsur pelayanan publik KASN:
  - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3.49 berada pada kategori **Baik**.
  - 2) Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan dengan nilai rata-rata 3.49 berada pada kategori **Baik**.
  - 3) Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3.38 berada pada kategori **Baik**.
  - 4) Unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3.59 berada pada kategori **Sangat Baik**.
  - 5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai rata-rata 3.46 berada pada kategori **Baik**.
  - 6) Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata-rata 3.57 berada pada kategori **Sangat Baik**.
  - 7) Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata-rata 3.56 berada pada kategori **Sangat Baik**.
  - 8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan dengan nilai rata-rata 3.49 berada pada kategori **Baik**.
  - 9) Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3.38 berada pada kategori **Baik**.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa saran dan masukan yang disampaikan oleh responden untuk peningkatan pelayanan KASN, di antaranya:

- a) Peningkatan sarana dan prasarana dalam menunjang kualitas layanan KASN.
- b) Peningkatan kecepatan waktu penyelesaian layanan dengan menyederhanakan proses bisnis yang tetap mengutamakan kualitas layanan.
- c) Meningkatkan sosialisasi terkait prosedur layanan dan persyaratan layanan khususnya kepada Pemerintah Kabupaten/Kota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham Pizam dan AdyMilman, 2015. *Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory*. [Online] Available at: [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(93\)90010-7](https://doi.org/10.1016/0278-4319(93)90010-7).
- Christoper Lovelock, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia Edisi 7, Indeks, Indonesia.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- KBBI, 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <https://kbbi.web.id/pelayanan> [Diakses 10 Juli 2020].
- Komisi Aparatur Sipil Negara, 2019. *Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019*. Jakarta: Komisi Aparatur Sipil Negara.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.



KOMISI APARATUR  
SIPIL NEGARA

# LAMPIRAN



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA TAHUN 2022**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan dalam layanan KASN	4	2	210	227	443	1546	3,49	0,39	87,22
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	2	5	210	226	443	1546	3,49	0,39	
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	3	5	257	178	443	1496	3,38	0,38	
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian kebijakan non biaya/ non tarif yang telah ditetapkan oleh KASN?	0	3	177	263	443	1589	3,59	0,40	
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	1	6	225	211	443	1532	3,46	0,38	
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	3	186	254	443	1580	3,57	0,40	
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	194	248	443	1576	3,56	0,40	
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait petugas pelayanan menangani pengaduan, saran, dan masukan anda?	0	4	217	222	443	1547	3,49	0,39	
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan?	0	4	266	173	443	1498	3,38	0,38	
<b>Nilai Rata - Rata Terimbang</b>								<b>3,49</b>	<b>3,49</b>	
10	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan akses pelayanan yang diberikan KASN melalui aplikasi (SIPINTER dan E – lapor)?	1	10	255	177	443	1494	3,37	1,69	84,31
11	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan Pokja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit	5	12	239	187	443	1494	3,37	1,69	
	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, apa masukan untuk perbaikan dalam pelayanan yang diberikan Pokja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit?									
<b>Nilai Rata - Rata Terimbang</b>								<b>3,37</b>	<b>3,37</b>	

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA TAHAP I TAHUN 2022**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM	
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan dalam layanan KASN	0	1	125	110	236	817	3,46	0,38	86,53	
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	1	1	124	110	236	815	3,45	0,38		
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	2	3	144	87	236	788	3,34	0,37		
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian kebijakan non biaya/ non tarif yang telah ditetapkan oleh KASN?	0	1	103	132	236	839	3,56	0,40		
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	0	1	127	108	236	815	3,45	0,38		
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	101	135	236	843	3,57	0,40		
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	108	127	236	834	3,53	0,39		
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait petugas pelayanan menangani pengaduan, saran, dan masukan anda?	0	1	125	110	236	817	3,46	0,38		
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan?	0	2	156	78	236	784	3,32	0,37		
<b>Nilai Rata - Rata Terimbang</b>									<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	
10	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan akses pelayanan yang diberikan KASN melalui aplikasi (SIPINTER dan E – lapor)?	0	7	147	82	236	783	3,32	1,66	82,94	
11	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan Pokja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit	1	6	146	83	236	783	3,32	1,66		
	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, apa masukan untuk perbaikan dalam pelayanan yang diberikan Pokja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit?										
<b>Nilai Rata - Rata Terimbang</b>									<b>3,32</b>	<b>3,32</b>	

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA TAHAP II TAHUN 2022**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur	Rata - rata Per Unsur	Nilai Terimbang (1/9)	Nilai SKM
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan dalam layanan KASN	4	1	83	119	207	731	3,53	0,39	88,26
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	1	4	85	117	207	732	3,54	0,39	
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan?	0	2	113	92	207	711	3,43	0,38	
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian kebijakan non biaya/ non tarif yang telah ditetapkan oleh KASN?	0	2	74	131	207	750	3,62	0,40	
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	1	4	96	106	207	721	3,48	0,39	
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	3	83	121	207	739	3,57	0,40	
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	84	123	207	744	3,59	0,40	
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait petugas pelayanan menangani pengaduan, saran, dan masukan anda?	0	2	90	115	207	734	3,55	0,39	
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan?	0	2	109	96	207	715	3,45	0,38	
<b>Nilai Rata - Rata Terimbang</b>								<b>3,53</b>	<b>3,53</b>	
10	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan akses pelayanan yang diberikan KASN melalui aplikasi (SIPINTER dan E – lapor)?	1	3	108	95	207	711	3,43	1,72	86,17
11	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan Pokja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit	3	5	93	106	207	716	3,46	1,73	
	Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, apa masukan untuk perbaikan dalam pelayanan yang diberikan Pokja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit?									
<b>Nilai Rata - Rata Terimbang</b>								<b>3,45</b>	<b>3,45</b>	



KOMISI APARATUR  
SIPIL NEGARA

**Laporan Survei Kepuasan Masyarakat KASN  
Tahun 2022**

**Diterbitkan oleh:**  
Komisi Aparatur Sipil Negara

**Penulis :**  
Tim Penulis Laporan Survei Kepuasan Masyarakat KASN

Komisi Aparatur Sipil Negara,  
Jln. Letjen M.T. Haryono Kav 52-53. Jakarta 12770  
[www.kasn.go.id](http://www.kasn.go.id)