

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN APARATUR
SIPIIL NEGARA KEGIATAN *COACHING CLINIC*
PENYUSUNAN SASARAN KINERJA PEGAWAI**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2023**



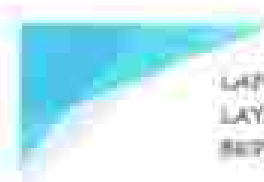
KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan *Coaching Clinic Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS dan kemudian diubah kembali menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja ASN.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dalam kegiatan *Coaching Clinic Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan* berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh Aparatur Sipil Negara yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan *Coaching Clinic Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan*.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan dalam pengelolaan manajemen ASN sehingga peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam rangka menyongsong *World Class ASN*.



KEPOMBAK SURVEI KEPuasan MASYARAKAT
LAYANAN DISAGREKSI DAN PENYUSUNAN SKP
SKPDM KABUPATEN BALANGAN



Sebagai penutup, semoga hasil survei kepuasan masyarakat dapat menjadi dokumen untuk perbaikan kualitas pelayanan ke depannya.

Paritngin, Mei 2023

Kepala SKP-SDM Kab. Balangan

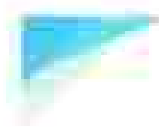


H. Subhanor, S.Sos, M.AP
Pembina Utama Muda IV c
NIP. 19681012 198803 1 012



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat	3
D. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II ANALISA DATA	6
A. Pengelolaan Data	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	7
A. Karakteristik Responden	8
B. Indeks Setiap Unsur Pelayanan Coaching Clinic SKP	12
C. Nilai Rata-Rata Petunjur Pelayanan Coaching Clinic SKP	21
BAB IV PENUTUP	23
A. Kesimpulan	23
B. Saran	23
LAMPIRAN	



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam pasal 8 dijelaskan bahwa "Penempatan kinerja terdiri atas penyusunan dan penetapan SKP dengan memperhatikan perilaku kerja". Selain itu dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS dalam pasal 5 dijelaskan bahwa "Penempatan kinerja sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf a terdiri atas penyusunan rencana SKP dan penetapan SKP".

Dalam peraturan terbaru yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pasal 7 ayat (2) dijelaskan bahwa "Dalam proses penyusunan SKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan dan pegawai melakukan dialog kinerja untuk penetapan dan klarifikasi ekspektasi".

Berdasarkan penjelasan beberapa pasal yang disampaikan dalam peraturan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan menjadi dokumen wajib yang harus dibuat oleh pegawai. Untuk melakukan pembinaan dan bimbingan dalam penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai yang menjadi tanggungjawab unit kerja pengelola manajemen ASN.

Dalam kondisi di lapangan indikator untuk mengukur kinerja pegawai melalui SKP Tahunan berdasarkan peraturan yang ada masih berbasis aktivitas pekerjaan belum berbasis output dan outcome. Selain itu perubahan mindset dalam birokrasi yang masih cenderung mendukung budaya paternalistik sehingga mengalami kesulitan untuk mengembangkan diri.

Selanjutnya, kinerja pegawai belum menjadi salah satu acuan dari menentukan bahwa antara satu pegawai dengan yang lain berbeda karena masih berbasis aktivitas pekerjaan sehingga antara kinerja organisasi dengan kinerja individu belum menjadi hal yang saling berkaitan yang akan mencerminkan kondisi organisasinya.

Dalam penyusunan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dalam masa transisi peralihan dari PERKA BKN Nomor 1 Tahun 2013 ke Peraturan RI Nomor 8 tahun 2021 pada tahun 2021 dan kemudian mengalami revisi lagi pada tahun 2022 dengan diterbitkannya Peraturan RI Nomor 8 Tahun 2022 dengan format yang begitu banyak dan jauh berbeda menurut upaya yang lebih keras dalam memberikan pemahaman kepada pegawai. Dalam upaya untuk menyampaikan arahan perundang-undangan dilakukan workshop penyusunan SKP dengan peraturan terbaru dengan mengundang perwakilan satuan kerja perangkat daerah dalam hal ini Kepala Sub Bagian umum dan



Kepegawaian. Dari hasil evaluasi yang dilakukan ternyata perwakilan unit kerja masih belum bisa dan kurang mampu menyampaikan kembali sehingga masih banyak pegawai yang mengalami permasalahan dalam penyusunan SKP Tahun 2021 maupun 2022.

Untuk mengantisipasi dan mempercepat penanganan sekaligus penyusunan SKP Tahunan berdasarkan peraturan terbaru maka Tim EKPSDM dalam hal ini bidang Pembinaan, Kesejahteraan, Penilaian dan Evaluasi Kinerja ASN Balangan dalam hal ini bidang Pembinaan dan Informasi Kepegawaian berinisiatif melakukan *Coaching Clinic* penyusunan SKP secara maraton dengan mengundang SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan. Kegiatan *Coaching clinic* dilaksanakan untuk menjembatani dan menyerasa perubahan aturan setelah diambil oleh KEMENPAN RB dalam penyusunan SKP Tahunan dengan berbagai tahapan yang harus dilaksanakan dengan melibatkan Atasan dengan Bawahan yang berenergi sehingga SKP yang disusun bisa *cascading top-down*.

Tahapan dalam Inisiasi *Coaching Clinic* Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan yaitu:

1. Upacara *Coaching Clinic* Penyusunan SKP Tahunan dilaksanakan dengan sampel yaitu EKPSDM Balangan pada bulan September 2021.
2. Sosialisasi Penyusunan SKP Tahunan berdasarkan Peraturan RB.6 Tahun 2021 pada tanggal 11-12 Oktober 2021.
3. Tim *Coaching Clinic* EKPSDM/EKPSDM menyampaikan surat ke SKPD tentang kegiatan tersebut.
4. Penyusunan jadwal kegiatan *Coaching Clinic* Penyusunan SKP Tahunan ke SKPD.
5. Implementasi *Coaching Clinic* Penyusunan SKP Tahunan dimulai bulan November kegiatan sosialisasi.
6. Evaluasi kegiatan *Coaching Clinic* agar terus terjaga kontinuitasnya.

B. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat berkaitan dengan kegiatan *Coaching Clinic* Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan khususnya pegawai yang pernah ikut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

Selain itu maksud dilaksikannya Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya sebagai berikut:

1. Dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dalam pelaksanaan kegiatan *Coaching Clinic* Penyusunan SKP Tahunan.
2. Dapat diketahui sejauhmana pemahaman ASN dalam penyusunan SKP Tahunan.
3. Sebagai bahan penelaahan kebijakan yang akan diambil sebagai tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

- A. Memberikan motivasi bagi seluruh Aparatur Sipil Negara dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik.

C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan penggunaan skala likert. Skala Likert adalah suatu skala pengukuran yang umum digunakan dalam kuesioner dan paling banyak digunakan dalam riset berupa survei dan dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *proportional random sampling*. *Proportional random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan cara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel *proportional random sampling* dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia khususnya untuk layanan *Coaching Clinic* Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tanpa memilik objek sehingga seluruh pengguna layanan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dalam pelaksanaan survei tersebut.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei akan dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan *Coaching Clinic* penyusunan SKP. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap layanan *Coaching Clinic* selanjutnya agar upaya dalam perbaikan kinerja pegawai menjadi lebih baik.

a. Karakteristik Populasi

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan *Coaching Clinic* Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai adalah ASN yang telah menjadi bagian dalam kegiatan tersebut.

b. Keterwakilan Anggota Sampel

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan kepada seluruh ASN lingkup Pemerintah Kabupaten. Batangan yang dipilih secara acak terutama mereka yang pernah terlibat dalam kegiatan *Coaching Clinic* SKP.



c. Jumlah responden

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan membagikan link survei kepada seluruh ASN Inklusif Pemerintah Kabupaten Balangan dengan target 250 responden.

D. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Penyiapan bahan survei

1. Link survei

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan yang dibagikan melalui link survei sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat dalam penerima layanan, dimana pertanyaan mencakup unsur sebagai berikut:

- Kemudahan

Kemudahan adalah penerima layanan merasa layanan tersebut sangat berguna atau sesuai dengan kondisi yang diharapkan.

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- Kemudahan

Kemudahan dimaksudkan agar penerima layanan tidak sulit untuk mencari, meminta dan menerima informasi terkait layanan tersebut.

- Kesesuaian Jenis Pelayanan

Produk spesifik jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, ketrampilan, ketangkasan, dan pengalaman.

- Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- Saran dan Masukan

Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam link survei berupa pilihan ganda, dimana bentuk pilihan jawaban dari survey tersebut bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari range nilai tertinggi yaitu 4 dan nilai terendah adalah 1.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat yang link surveinya dibagikan via WhatsApp dengan melibatkan seluruh ASN lingkup Pemerintah Kabupaten Barong

BAB II ANALISIS DATA

A. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing dalam metode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dijumlah dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Coaching Clinic Penyusunan SKP, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang didapatkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = N$$

Bobot nilai rata-rata tertimbang survei yang dilaksanakan BKPSDM Kabupaten Bantul Tahun 2023, dengan 8 unsur yang diuji sebesar:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai IKM Tahun 2023 dalam layanan Coaching Clinic Penyusunan SKP digunakan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memutarikan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut akan dikalikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Coaching Clinic Penyusunan SKP} \times 25$$

Tabel interval nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 1. Interval Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Partisipal	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Pelayanan	Kualitas Layanan
1	1,00 – 2,596	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,084	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0844 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Pengolahan data survei

Pengolahan data survei dilakukan secara manual dengan tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tahapan sebagai berikut:

- Data hasil survei melalui link dari setiap responden dimasukkan dalam formulir unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 8 (U8).
- Menghitung nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks layanan, sebagai berikut:

- **Nilai Rata-rata per unsur pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- **Nilai Indeks pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 8 unsur.

- **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, diastin dengan mengkompilasikan data responden yang dihitung berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan pemertina layanan.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing unsur SKM adalah sebagai berikut:



1. Kemudahan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Kemudahan
4. Kesesuaian Jenis Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Penerimaan Pengaduan
8. Saran dan Masukan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan Coaching Clinic Pelayanatan Sasaran Kinerja Pegawai pada tahun 2022 secara keseluruhan sebanyak 250 (Dua Ratus Lima Puluh) responden. Responden merupakan ASN (PNS dan PNS) yang belum menyusun Sasaran Kinerja Pegawai Tahun 2022

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 250 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelaksanaan coaching clinic Sasaran Kinerja Pegawai. Karakteristik responden pada Survei IKM Coaching Clinic BKP yang dilaksanakan oleh Tim dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan dengan karakteristik pendidikan. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

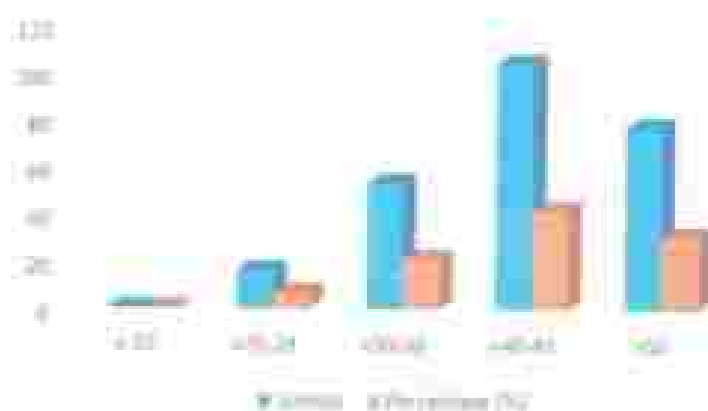
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan respon. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan layanan Coaching Clinic dapat dimakamalkan berdasarkan umur. Dari 250 orang responden yang telah diminta keterangan terkait layanan Coaching Clinic ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	< 20	0	0.00
2	>20-29	18	6.40
3	>30-39	53	21.20
4	>40-45	104	41.60
5	>50	77	30.80
Total		250	100

Dari tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa responden paling dominan berada pada kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 104 responden (41,00%), disusul pada kategori umur 50 tahun keatas sebanyak 77 responden (30,80%), kemudian kelompok umur 30-39 tahun sebanyak 53 responden (21,20%), kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 19 responden (7,40%), dan pada kelompok umur kurang 20 tahun kebawah 0 responden yaitu (0,00%). Dari pengelompokan umur ini dapat dilihat, bahwa yang aktif melakukan memberikan respon pelayanan Coaching Clinic SKP adalah kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 104 responden. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Grafik 1.



Grafik 1. Responden berdasarkan kelompok umur

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan ASN pengguna layanan Coaching Clinic SKP Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan layanan Coaching Clinic SKP, serta ekspektasi dan persepsi ASN terhadap layanan Coaching Clinic SKP di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Secara lengkap kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	SD	17	6,30 %
2	SMP	14	5,60 %
3	SMA	25	10,00%
4	D3	16	6,40 %
5	S1	163	65,20
6	S2	30	12,00 %
7	S3	1	0,40
	TOTAL	250	100 %

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa pada responden dengan pendidikan S1 mendominasi 163 responden (65,20%), diikuti dengan kelompok pendidikan S2 sebanyak 30 responden (12,00%), kelompok pendidikan SMA sebanyak 25 responden (10,00%), kelompok pendidikan D3 sebanyak 16 (6,40%), kelompok pendidikan SMP sebanyak 14 responden (5,60%) dan urutan terakhir kelompok responden S3 dengan jumlah 1 responden (0,40%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan Coaching Clinic SKP Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu mayoritas tingkat S1. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Grafik 2.



Grafik 2. Responden berdasarkan kelompok pendidikan

B. INDEKS SETIAP UNSUR PELAYANAN COACHING CLINIC

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan diperoleh dari survei terhadap 200 responden yang telah diminta respon mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan Coaching Clinic Sasaran Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian dan Sumber Daya manusia Kabupaten Balangan. Survei dilakukan pada bulan Mei Tahun 2022. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 8 pertanyaan yang mengandung unsur pelayanan. Dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilihan jawaban yang menggrafikkan tingkat kepuasan atas pelayanan Coaching Clinic Sasaran Kinerja Pegawai yang diberikan. Berikut persentase data kuesioner yang dijawab responden.

1. Pendapat ASN tentang Coaching Clinic penyusunan SKP sebagai bagian dan layanan kepegawaian di SKPSDM

Tabel 4. Pendapat Responden Coaching Clinic penyusunan SKP sebagai bagian dan layanan kepegawaian

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1.	Tidak Bermanfaat	3	1,20 %
2.	Kurang Bermanfaat	0	0,00 %
3.	Bermanfaat	141	56,40 %
4.	Sangat Bermanfaat	106	42,40 %
	TOTAL	200	100 %

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon Coaching Clinic bermanfaat terhadap penyusunan SKP sebagai bagian dan layanan kepegawaian mendominasi sebanyak 141 responden (56,40%), diikuti dengan ASN memberikan respon Coaching Clinic sangat bermanfaat terhadap penyusunan SKP sebagai bagian dan layanan kepegawaian sebanyak 106 responden (42,40%), ASN memberikan respon Coaching Clinic tidak bermanfaat terhadap penyusunan SKP sebagai bagian dan layanan kepegawaian sebanyak 3 responden (1,20%) dan ASN



memberikan respon Coaching Clinic kurang bermanfaat terhadap penyusunan SKP sebagai bagian dari layanan kepegawaian 0 responden (0,00%). Proporsi responden ASN memberikan respon Coaching Clinic terhadap penyusunan SKP sebagai bagian dari layanan kepegawaian terlihat pada Grafik 3.



Grafik 3. Responden Coaching Clinic terhadap penyusunan SKP sebagai bagian dari layanan kepegawaian

2. Penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendagri 5/2022

Tabel 5. Pendapat tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendagri 5/2022

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Sangat paham	1	0,40 %
2	Kurang paham	38	15,56 %
3	Memahami	170	68,00 %
4	Sangat memahami	40	16,00 %
	TOTAL	250	100 %

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon memahami tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendagri



6/2022 mendominasi sebanyak 170 responden (68,00%), diikuti dengan ASN memberikan respon sangat memahami tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendiknas 6/2022 sebanyak 40 responden (16,00%). ASN memberikan respon kurang memahami tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendiknas 6/2022 sebanyak 38 responden (15,60%), dan ASN memberikan respon sulit dipahami tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendiknas 6/2022 3 responden 1 responden (0,40). Proporsi respon tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendiknas 6/2022 terlihat pada Grafik 4.



Grafik 4. Respon tentang penjelasan Tim Coaching Clinic tentang materi penyusunan SKP berdasarkan Permendiknas 6/2022.

3. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic SKP

Tabel 5. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic SKP

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Tidak mudah	3	1.20 %
2	Kurang mudah	21	8.40 %
3	Mudah	181	72.40 %
4	Sangat mudah	45	18.00 %
	TOTAL	250	100 %



Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon mudah dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic mendominasi sebanyak 181 responden (72,40%), diikuti dengan ASN memberikan respon sangat mudah dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic sebanyak 45 responden (18,00%), ASN memberikan respon kurang mudah dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic sebanyak 21 responden (8,40%), dan ASN memberikan respon tidak mudah dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic sebanyak 3 responden (1,20%). Proporsi respon tentang kemudahan ASN dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic, terihat pada Grafik 5.



Grafik 5. Respon Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan Coaching Clinic SKP

4. Penjelasan Tim Coaching Clinic penyusunan SKP sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku

Tabel 7. Penjelasan Tim Coaching Clinic penyusunan SKP sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Tidak sesuai	1	0,40 %
2	Kurang sesuai	4	1,60 %
3	Sesuai	205	92,40 %
4	Sangat sesuai	39	15,60 %
	TOTAL	250	100 %

Dari tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic penyusunan SKP sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku mendominasi sebanyak 205 responden (82,40%), diikuti dengan ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic penyusunan SKP sangat sesuai dengan peraturan yang berlaku sebanyak 39 responden (15,50%), ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic penyusunan SKP kurang sesuai dengan peraturan yang berlaku sebanyak 4 responden (1,60%), dan ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic penyusunan SKP tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku 1 responden (0,40%).

Proporsi respon tentang Tim Coaching Clinic penyusunan SKP sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, terlihat pada Grafik 5.



Grafik 5. Respon tentang Tim Coaching Clinic penyusunan SKP sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku



5. Kompetensi Tim Coaching Clinic dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022.

Tabel 8. kompetensi Tim Coaching Clinic dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Tidak kompeten	1	0,40 %
2	Kurang kompeten	6	3,20 %
3	Kompeten	203	81,20 %
4	Sangat kompeten	38	15,20 %
	TOTAL	250	100 %

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic kompeten dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022 sebanyak 203 responden (81,20%), diikuti dengan ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic sangat kompeten dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022 sebanyak 38 responden (15,20%), ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic kurang kompeten dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022 sebanyak 6 responden (3,20%) dan ASN memberikan respon Tim Coaching Clinic tidak kompeten dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022 1 responden (0,40%). Proporsi respon tentang ASN memberikan respon kompetensi Tim Coaching Clinic dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permenpanrb 6/2022 terlihat pada Grafik 7



Grafik 7. Kompetensi Tim Coaching Clinic dalam menjelaskan materi penyusunan SKP berdasarkan Permennantri 5/2022

5. Perilaku Tim Coaching Clinic dalam memberikan layanan penyusunan SKP

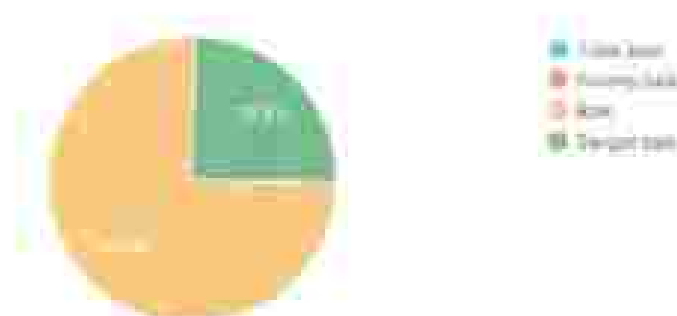
Tabel 9. Perilaku Tim Coaching Clinic dalam memberikan layanan penyusunan SKP

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Tidak baik	1	0.40 %
2	Kurang baik	0	0.00 %
3	Baik	187	74.50 %
4	Sangat baik	62	24.50 %
	TOTAL	250	100 %

Dari tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon perilaku Tim Coaching Clinic baik dalam memberikan layanan penyusunan SKP mayoritasnya sebanyak 187 responden (74.50%). ASN memberikan respon perilaku Tim Coaching Clinic baik dalam memberikan layanan penyusunan SKP sebanyak 62 responden (24.50%). ASN memberikan respon perilaku Tim Coaching Clinic tidak baik dalam memberikan layanan penyusunan SKP 1 responden (0.40%), dan ASN memberikan respon perilaku Tim Coaching Clinic kurang baik dalam memberikan layanan penyusunan SKP 0 responden (0.00%). Proporsi respon tentang



ASN memberikan respon perfectu Tim Coaching Clinic dalam memberikan layanan penyusunan SKP terlihat pada Grafik 8.



Grafik 8. Perfectu Tim Coaching Clinic dalam memberikan layanan penyusunan SKP

7. Layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Pemantauan 6/2022

Tabel 10. Layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Pemantauan 6/2022

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Tidak respon	1	0,40 %
2	Kurang responsif	11	4,40 %
3	Responsif	150	76,00 %
4	Sangat responsif	48	19,20 %
	TOTAL	210	100 %

Dari tabel 10 diatas dapat dilihat bahwa ASN memberikan respon layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Pemantauan 6/2022 responsif mendominasi sebanyak 150 responden (76,00%), diikut ASN memberikan respon Layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Pemantauan 6/2022 sangat responsif sebanyak 48 responden (48%), ASN memberikan respon Layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Pemantauan 6/2022 kurang responsif sebanyak 11 responden (4,40%), dan ASN memberikan respon

Layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Peraturan 6/2022 tidak respon 1 responden (0,40%). Proporsi respon tentang ASN memberikan respon Layanan pengaduan penyusunan SKP berdasarkan Peraturan 6/2022, terlihat pada Grafik 9.



Grafik 9. Layanan pengaduan penyusunan SKP
berdasarkan Peraturan 6/2022

6. Layanan penyusunan SKP berdasarkan Peraturan 6/2022 untuk rencana tidak lanjut kegiatan Coaching Clinic Aplikasi e-Kinerja BKN terbaru Peraturan 6/2022:

Tabel 11 Layanan penyusunan SKP berdasarkan Peraturan 6/2022 untuk rencana tidak lanjut kegiatan Coaching Clinic Aplikasi e-Kinerja BKN terbaru Peraturan 6/2022

No.	Kategori Pendidikan	Orang	Jumlah Responden (%)
1	Tidak baik	0	0.00 %
2	Kurang baik	0	0.00 %
3	Baik	250	100.00 %
4	Sangat baik	0	0.00 %
	TOTAL	250	100 %

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa ASN merespon layanan penyusunan SKP berdasarkan Peraturan 6/2022 untuk rencana tidak lanjut kegiatan Coaching Clinic Aplikasi e-Kinerja BKN terbaru Peraturan 6/2022 sebanyak 250 responden (100%). Proporsi respon tentang ASN memberikan respon Layanan penyusunan SKP berdasarkan Peraturan 6/2022 untuk

rencana tindak lanjut kegiatan Coaching Clinic Aplikasi e-Kinerja BKP terbaru. Permenpan 6/2022, terlihat pada Grafik 10.

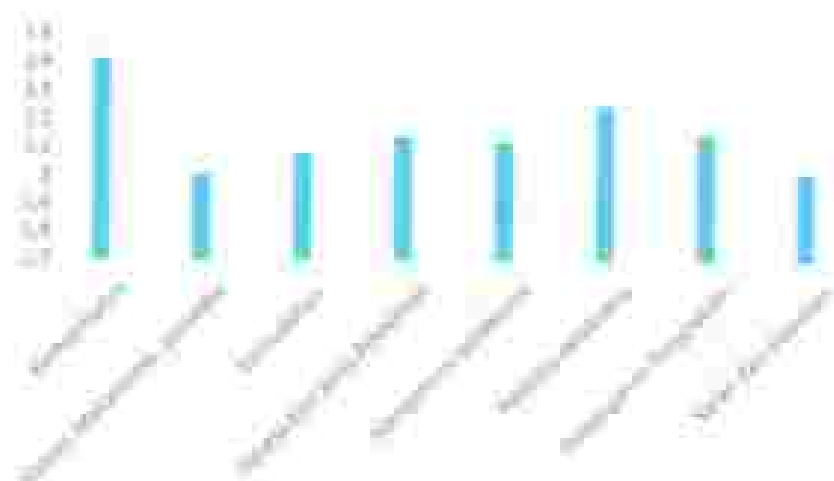


Grafik 10. Layanan penyusunan BKP berdasarkan Permenpan 6/2022 untuk rencana tindak lanjut.

C. NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN COACHING CLINIC SKP

Tabel 12. Nilai rata-rata per unsur pelayanan Coaching Clinic SKP

Kode Unsur	Unsur Pelayanan Pada Inovasi	Nilai Rata-Rata
U1	Kemudahan	3,41
U2	Salam, Melayansma, prosedur	3,00
U3	Kemudahan	3,08
U4	Kesediaan Jasa Pelayanan	3,14
U5	Kompetensi pelaksana	3,12
U6	Perilaku pelaksana	3,25
U7	Pemrograman Pengaduan	3,15
U8	Sarana dan prasarana	3,01



Grafik 11. Nilai rata-rata peruntur

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3.41 \times 0.125) + (3.00 \times 0.125) + (3.08 \times 0.125) + (3.14 \times 0.125) + (3.12 \times 0.125) + (3.25 \times 0.125) + (3.15 \times 0.125) + (3.01 \times 0.125) = 3.15$

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

- Nilai IQM setelah dikonversi = Nilai Indeks X nilai Dasar = $3.15 \times 25 = 78.75$
- Mutu Pelayanan B (Nilai interval 75.544-85.322)
- Kemiripan Unit Pelayanan Baik (Konversi IQM 75.51-85.32)



BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat layanan Coaching Clinic Penyusunan SKP telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil survei layanan Coaching Clinic Penyusunan SKP berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka 78,79 (BAIK) yang artinya secara umum layanan Coaching Clinic Penyusunan SKP telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang berlaku.

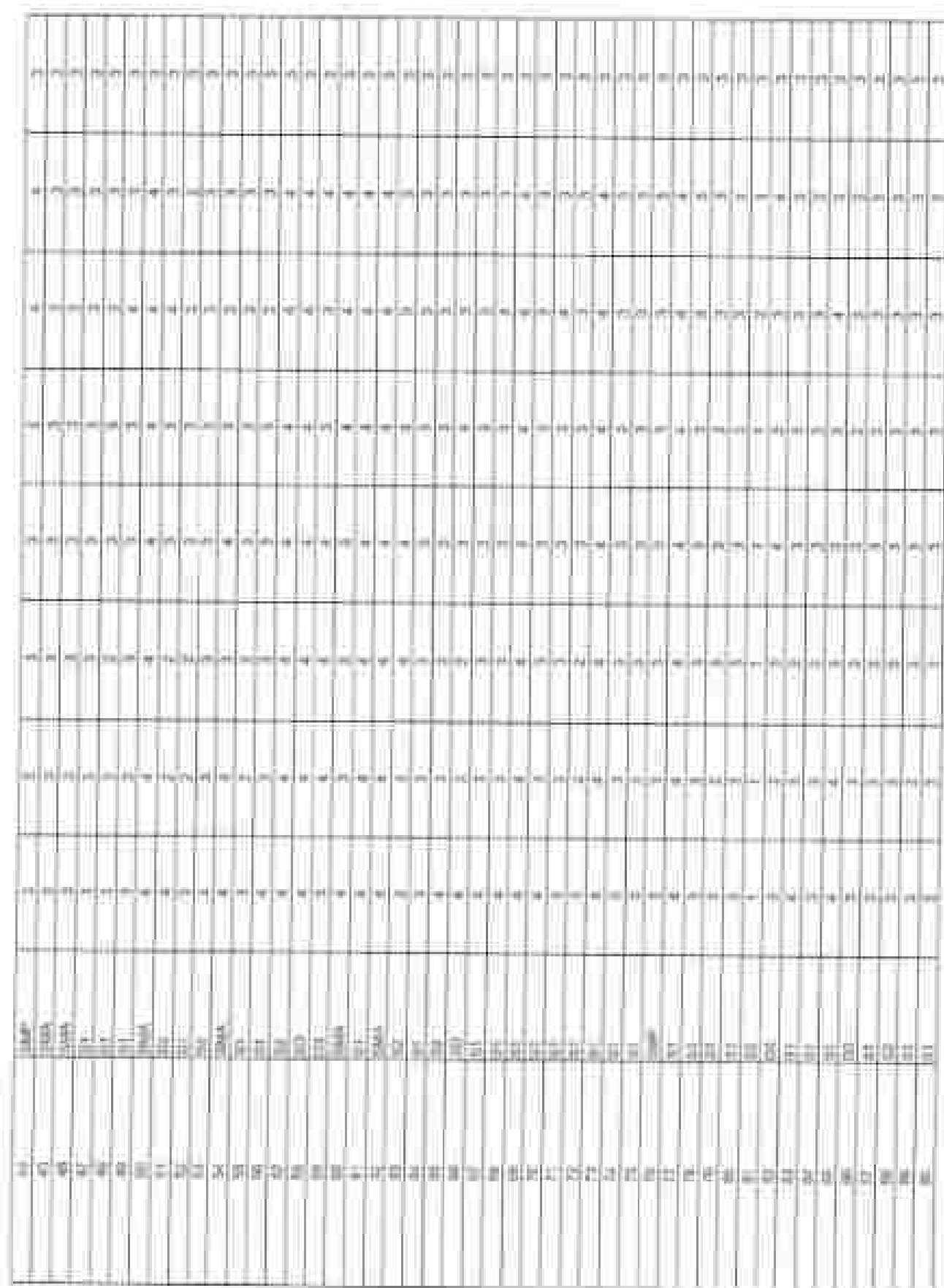
B. SARAN

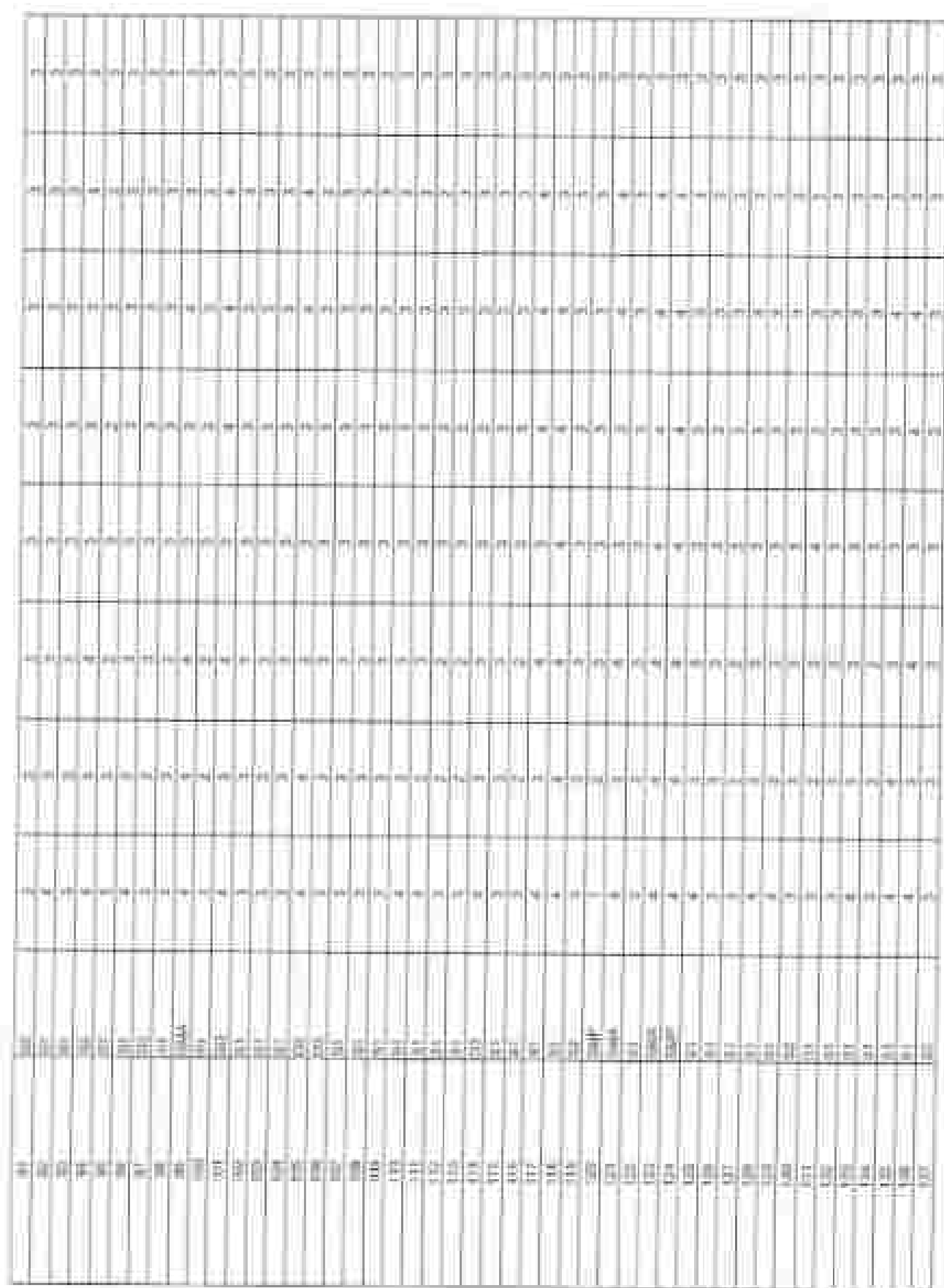
1. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Coaching Clinic SKP secara konsisten.
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan setidaknya pada hari pelaksanaan Coaching Clinic sebelum kegiatan ditutup dengan membagikan link kuesioner googleform, sehingga hasil survei lebih akurat dan Tim selalu mengevaluasi kompetensi diri dan melakukan perbaikan-perbaikan.

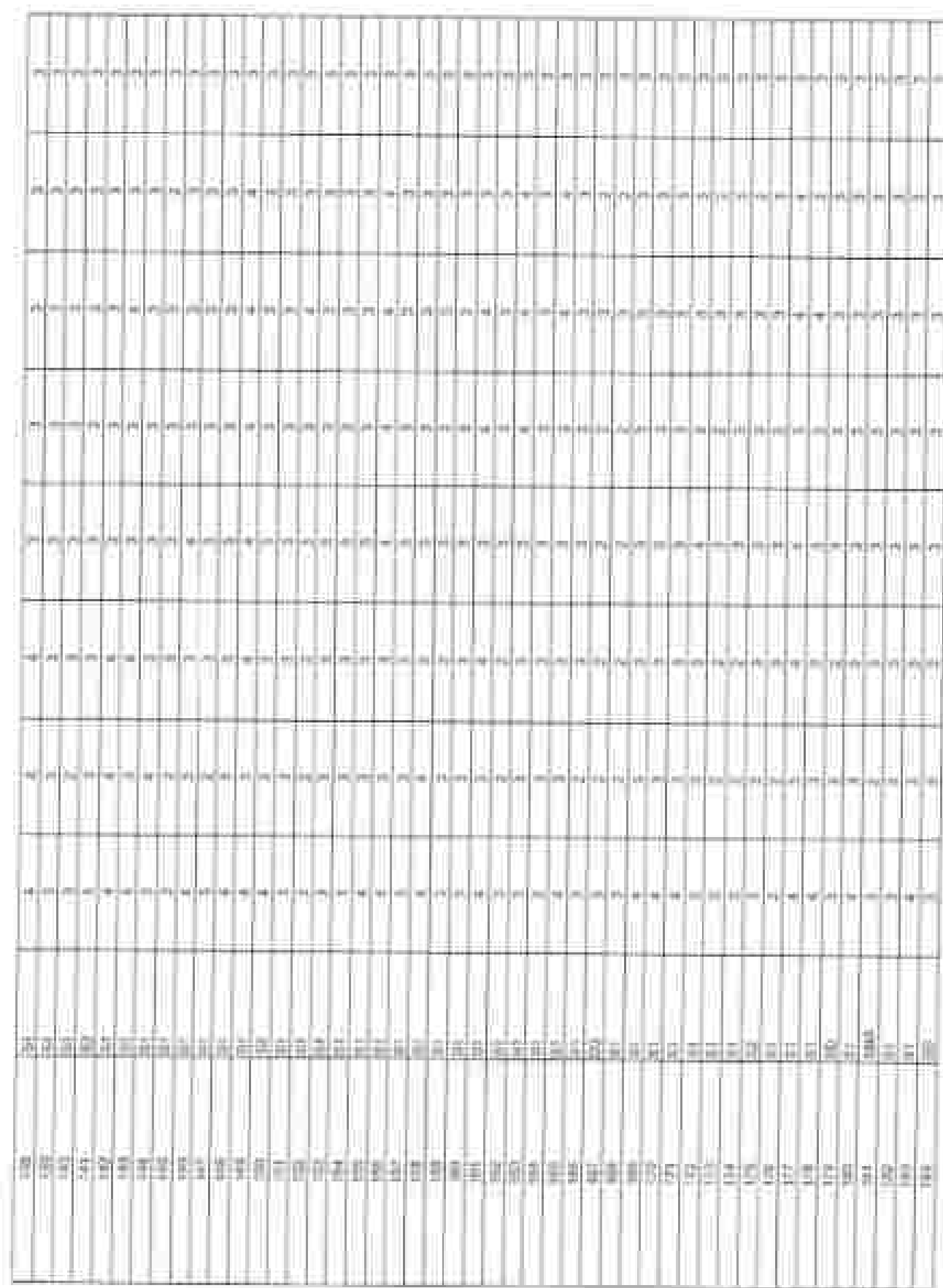
Kepala BKPSDM Kab. Banjarnegara



100	
101	
102	
103	
104	
105	
106	
107	
108	
109	
110	
111	
112	
113	
114	
115	
116	
117	
118	
119	
120	
121	
122	
123	
124	
125	
126	
127	
128	
129	
130	
131	
132	
133	
134	
135	
136	
137	
138	
139	
140	
141	
142	
143	
144	
145	
146	
147	
148	
149	
150	
151	
152	
153	
154	
155	
156	
157	
158	
159	
160	
161	
162	
163	
164	
165	
166	
167	
168	
169	
170	
171	
172	
173	
174	
175	
176	
177	
178	
179	
180	
181	
182	
183	
184	
185	
186	
187	
188	
189	
190	
191	
192	
193	
194	
195	
196	
197	
198	
199	
200	
201	
202	
203	
204	
205	
206	
207	
208	
209	
210	
211	
212	
213	
214	
215	
216	
217	
218	
219	
220	
221	
222	
223	
224	
225	
226	
227	
228	
229	
230	
231	
232	
233	
234	
235	
236	
237	
238	
239	
240	
241	
242	
243	
244	
245	
246	
247	
248	
249	
250	
251	
252	
253	
254	
255	
256	
257	
258	
259	
260	
261	
262	
263	
264	
265	
266	
267	
268	
269	
270	
271	
272	
273	
274	
275	
276	
277	
278	
279	
280	
281	
282	
283	
284	
285	
286	
287	
288	
289	
290	
291	
292	
293	
294	
295	
296	
297	
298	
299	
300	
301	
302	
303	
304	
305	
306	
307	
308	
309	
310	
311	
312	
313	
314	
315	
316	
317	
318	
319	
320	
321	
322	
323	
324	
325	
326	
327	
328	
329	
330	
331	
332	
333	
334	
335	
336	
337	
338	
339	
340	
341	
342	
343	
344	
345	
346	
347	
348	
349	
350	
351	
352	
353	
354	
355	
356	
357	
358	
359	
360	
361	
362	
363	
364	
365	
366	
367	
368	
369	
370	
371	
372	
373	
374	
375	
376	
377	
378	
379	
380	
381	
382	
383	
384	
385	
386	
387	
388	
389	
390	
391	
392	
393	
394	
395	
396	
397	
398	
399	
400	
401	
402	
403	
404	
405	
406	
407	
408	
409	
410	
411	
412	
413	
414	
415	
416	
417	
418	
419	
420	
421	
422	
423	
424	
425	
426	
427	
428	
429	
430	
431	
432	
433	
434	
435	
436	
437	
438	
439	
440	
441	
442	
443	
444	
445	
446	
447	
448	
449	
450	
451	
452	
453	
454	
455	
456	
457	
458	
459	
460	
461	
462	
463	
464	
465	
466	
467	
468	
469	
470	
471	
472	
473	
474	
475	
476	
477	
478	
479	
480	
481	
482	
483	
484	
485	
486	
487	
488	
489	
490	
491	
492	
493	
494	
495	
496	
497	
498	
499	
500	
501	
502	
503	
504	
505	
506	
507	
508	
509	
510	
511	
512	
513	
514	
515	
516	
517	
518	
519	
520	
521	
522	
523	
524	
525	
526	
527	
528	
529	
530	
531	
532	
533	
534	
535	
536	
537	
538	
539	
540	
541	
542	
543	
544	
545	
546	
547	
548	
549	
550	
551	
552	
553	
554	
555	
556	
557	
558	
559	
560	
561	
562	
563	
564	
565	
566	
567	
568	
569	
570	
571	
572	
573	
574	
575	
576	
577	
578	
579	
580	
581	
582	
583	
584	
585	
586	
587	
588	
589	
590	
591	
592	
593	
594	
595	
596	
597	
598	
599	
600	
601	
602	
603	
604	
605	
606	
607	
608	
609	
610	
611	
612	
613	
614	
615	
616	
617	
618	
619	
620	
621	
622	
623	
624	
625	
626	
627	
628	
629	
630	
631	
632	
633	
634	
635	
636	
637	
638	
639	
640	
641	
642	
643	
644	
645	
646	
647	
648	
649	
650	
651	
652	
653	
654	
655	
656	
657	
658	
659	
660	
661	
662	
663	
664	
665	
666	
667	
668	
669	
670	
671	
672	
673	
674	
675	
676	
677	
678	
679	
680	
681	
682	
683	
684	
685	
686	
687	
688	
689	
690	
691	
692	
693	
694	
695	
696	
697	
698	
699	
700	
701	
702	
703	
704	
705	
706	
707	
708	
709	
710	
711	
712	
713	
714	
715	
716	
717	
718	
719	
720	
721	
722	
723	
724	
725	
726	
727	
728	
729	
730	
731	
732	
733	
734	
735	
736	
737	
738	
739	
740	
741	
742	
743	
744	
745	
746	
747	
748	
749	
750	
751	
752	
753	
754	
755	
756	
757	
758	
759	
760	
761	
762	
763	
764	
765	
766	
767	
768	
769	
770	
771	
772	
773	
774	
775	
776	
777	
778	
779	
780	
781	
782	
783	
784	
785	
786	







Handwriting practice lines on a grid background. The lines are labeled with numbers 1 through 10, indicating the sequence of strokes or the order of writing practice.

1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100
1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100

[illegible]