

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Dilihat dari Nilai rata-rata per unsur, unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur persyaratan, dibandingkan dengan nilai unsur yang lain, dimana pada unsur persyaratan ini, responden diminta pendapatnya tentang persyaratan. Dengan nilai unsur 3.481, unsur persyaratan dalam pelayanan masuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan pengguna jasa layanan untuk persyaratan agar lebih simpel dan mudah dimengerti
2. Dari unsur kompetensi Pelaksana, dimana pada unsur kompetensi Pelaksana ini diresponen dalam pelayanan katagore baik dengan nilai unsur 3.487, Hal ini menunjukkan agar pelayanan lebih baik lagi pemberi layanan diharuskan untuk terus melakukan evaluasi kinerja dengan cara mengambil masukan dari pengguna layanan dalam kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standardisasi yang diharapkan
3. Unsur Waktu pelayanan yang dimiliki, responden pendapatnya tentang Waktu pelayanan. Dengan nilai unsur 3.519, dimana unsur waktu pelayanan masuk dalam kategori Baik, Hal ini memperlihatkan bahwa kecepatan proses pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kabupaten Balangan menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya respon masyarakat terhadap pelayanan ini dikarenakan proses pelayanan terhambat karena kendala jaringan karena proses pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia memakai aplikasi yang mengharuskan menggunakan jaringan internet.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa alternatif pemecahan masalah guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, diantaranya :

1. Menganalisa kembali alur prosedur penerbitan masing-masing Dokumen Kepegawaian dalam rangka peningkatan efektifitas, efisiensi waktu dan persyaratan yang murah dan mudah namun tetap mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta meningkatkan koordinasi yang baik antar masing-masing unit pelayanan. Selain itu, perlunya diberikan informasi yang jelas baik melalui lisan ataupun media informasi lainnya tentang persyaratan dokumen yang akan diperlukan dalam proses penerbitan masing-masing Dokumen Kepegawaian untuk menghindari penilaian negatif pada petugas.
2. Peningkatan sumber daya manusia melalui seminar, pelatihan dan diklat teknis lainnya tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dan Kompetensi petugas dengan tepat dan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan.
3. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama target waktu pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan. Dalam upaya peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat, direkomendasikan juga, bahwa dalam unsur waktu penyelesaian perlu untuk diperbaiki seperti pada kecepatan petugas dan perlu juga ditingkatkan koneksi internet pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan sehingga proses pelayanan waktu lebih cepat, efektif serta efisien.

BAB IV KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui :

1. Berikut peringkat unsur pelayanan berdasarkan nilai rata-rata kualitas pelayanan, mulai dari yang paling tinggi ke paling rendah:

Tabel A.1. Kualitas Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,481	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,583	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,519	Baik
U4	Biaya / Tarif	3,968	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,583	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3,487	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,642	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,545	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,925	Sangat Baik

2. Unsur pelayanan dengan nilai Sangat Baik adalah sebagai berikut :
 - a. U4 Biaya / Tarif
 - b. U9 Sarana dan Prasarana
 - c. U7 Perilaku Pelaksana
 - d. U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - e. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - f. U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur pelayanan dengan nilai Baik adalah sebagai berikut :

- a. U3 Waktu Penyelesaian
- b. U6 Kompetensi Pelaksana
- c. U1 Persyaratan

Unsur pelayanan tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **90,01** berada pada interval **83,31 – 100,00** dengan Mutu Pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Sangat Baik**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Dokumen Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan **SANGAT BAIK**.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 meningkat dari tahun 2021. Responden meningkat dari 141 pada 2021 menjadi 374 pada tahun 2022. Nilai per unsur pelayanan dari U1 s/d U9 juga meningkat sehingga nilai IKM setelah konvensi juga meningkat dari 88.31 pada tahun 2021 menjadi 90.01 pada tahun 2022.

B. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap petugas pelayanan yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
4. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik