

### BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan penghitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan secara keseluruhan sebanyak 374 (Tiga Ratus Tujuh Puluh Empat) responden. Responden merupakan masyarakat, PNS yang hendak melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan, yang melaksanakan untuk pelayanan kepegawaian kemudian diberikan Barkot Aplikasi kuisioner survei untuk diisi.

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 374 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan. Karakteristik responden pada Survei IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

##### *Karakteristik Responden Berdasarkan Umur*

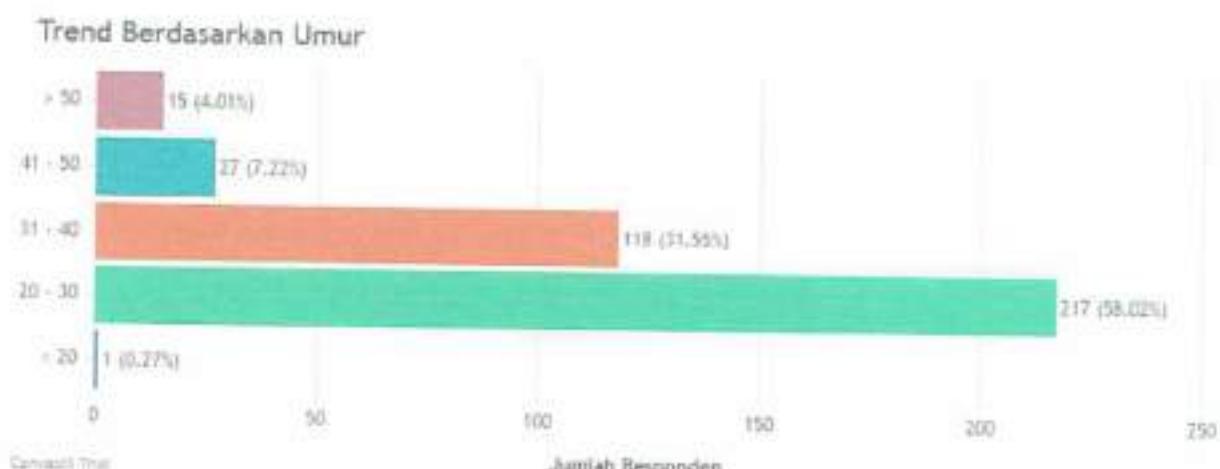
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 374 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Orang	Jumlah responden Semester I (%)
1	0 - 20 tahun	1	0,27
2	21 - 30 tahun	217	58,02
3	31 - 40 tahun	118	31,55
4	41 - 50 tahun	27	7,22
5	50+ tahun	15	4,01
	TOTAL	374	100,00

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan yang datang ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan paling dominan berada pada kelompok umur 20-30 tahun (58,02%), disusul pada kategori umur 31-40 tahun (31,55%), kemudian kelompok umur 41-50 tahun (7,22%), kelompok umur 50+ tahun (4,01%), dan menempati proporsi yang paling sedikit berada pada kelompok umur 20 tahun kebawah yaitu (0,27%). Dari pengelompokan umur ini dapat dilihat, bahwa yang aktif melakukan pengurusan Dokumen Kepegawaian berada pada range usia muda. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur



## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan gambaran tingkat keaktifan pengurusan Dokumen Kepegawaian antara responden yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok mana yang lebih dominan, dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Dari total 374 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

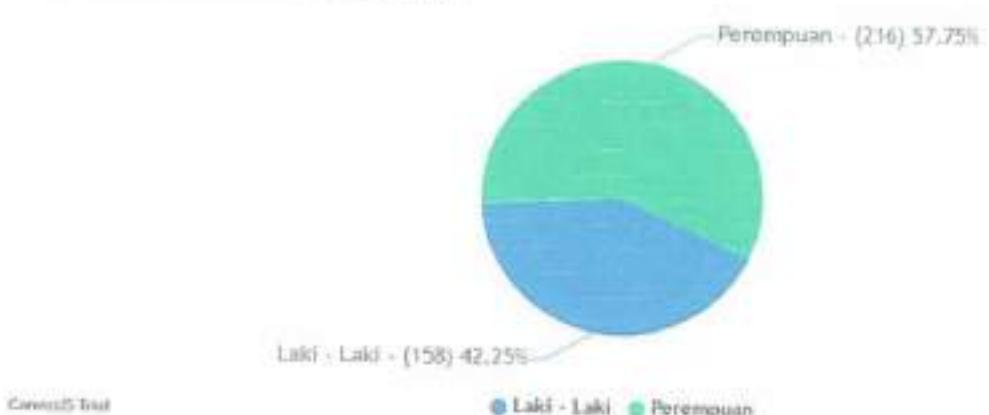
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Orang	Jumlah responden Semester I (%)
1	Laki-laki	158	42,25
2	Perempuan	216	57,75
	TOTAL	374	100

Dari tabel 2, responden yang dominan sebagai pengguna layanan jasa pengurusan Dokumen Kepegawaian adalah berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 216 responden (57.75%) dari 374 responden, sisanya berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 158 responden (42.25%). Hal ini menunjukkan bahwa Perempuan cenderung lebih aktif dalam kepengurusan Dokumen Kepegawaian. Proporsi secara lengkap koresponden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Trend Berdasarkan Jenis Kelamin



### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

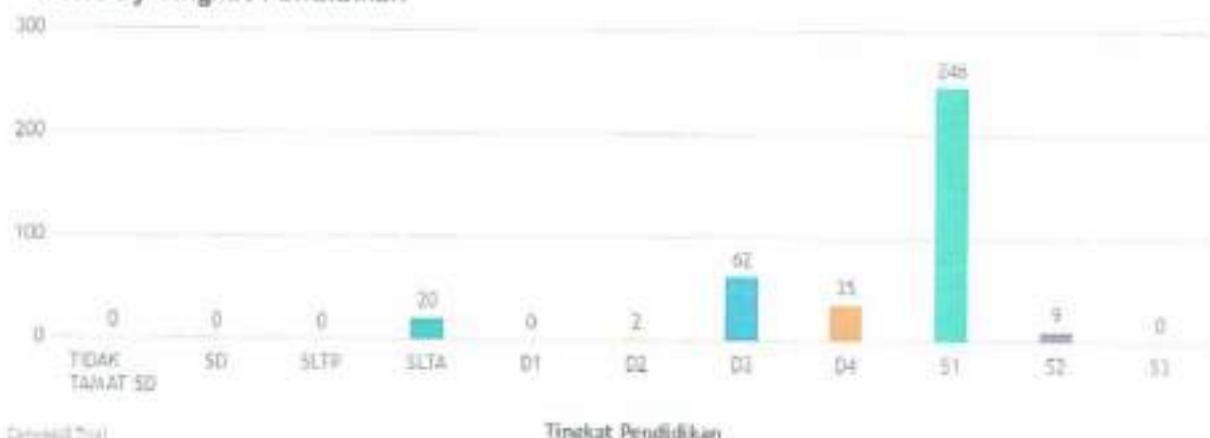
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan Kepegawaian, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat/PNS terhadap layanan publik 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	TIDAK TAMAT SD	0	0,00 %
2	SD	0	0,00 %
3	SMP	0	0,00 %
4	SMA	20	8,57 %
5	D1	0	0,00 %
6	D2	2	0,91 %
7	D3	62	27,87 %
8	D4	35	14,80 %
9	S1	246	
10	S2	9	4,11 %
11	S3	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100 %</b>

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa pada responden dengan pendidikan S1 mendominasi (246), diikuti dengan kelompok pendidikan SMA (20), D3 (62), S2 (9), SMP (0), D2 (2), D1 (0) D4 (35) dan urutan terakhir kelompok responden Tidak Tamat SD, SD dan S3 dengan persentase yang sama (0). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu mayoritas tamat S1. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.

### Trend By Tingkat Pendidikan



### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat/pns pengguna jasa layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan Utama	Orang	Jumlah responden Semester I (%)
1	PNS	273	72,99
2	TNI	1	0,27
4	SWASTA	1	0,27
5	WIRUSAHA	6	1,6
6	LAINNYA	93	24,87
	<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100,00</b>

Kelompok responden dengan pekerjaan PNS mendominasi pengguna jasa layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu Sebanyak 273 responden (72,99%) PNS dari 374 responden, selanjutnya berturut-turut kelompok pekerjaan lainnya 93 responden (24,87%) lainnya, Swasta 1 responden (0,27%), Wirausaha 6 responden (1,6%) TNI 1 responden (0,27%). Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4