



BKPSDMD
KOTA MAKASSAR

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM DAERAH KOTA MAKASSAR



TAHUN 2025



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Makassar, BKPSDMD dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya. Salah satu upaya penting dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah melalui pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat ukur yang efektif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hasil SKM dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem dan proses pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan semakin responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, SKM bukan hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga merupakan komitmen BKPSDMD Kota Makassar untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Pelaksanaan SKM pada BKPSDMD Kota Makassar Tahun 2025 ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang diberikan, meliputi layanan administrasi kepegawaian, pengembangan kompetensi ASN, dan layanan lainnya yang menjadi tanggung jawab BKPSDMD. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, serta merumuskan strategi dan program perbaikan pelayanan yang tepat sasaran.

Survei ini juga sejalan dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan, BKPSDMD Kota Makassar berupaya untuk membangun akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah.

Oleh karena itu, laporan survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi BKPSDMD Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjadi masukan berharga bagi stakeholders terkait dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas di Kota Makassar.



2. Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie dan Morgan:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 223 responden.

3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat dari BKPSDMD Kota Makassar Tahun 2025

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



BAB II

ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada BKPSDMD Kota Makassar

Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

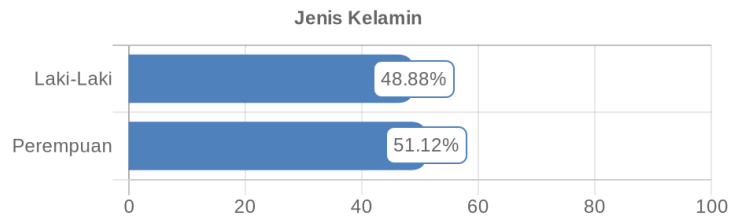
No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan Cuti	15	6.73%
2	Layanan Izin Belajar	5	2.24%
3	Layanan Kenaikan Pangkat	26	11.66%
4	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	21	9.42%
5	Layanan Kinerja	44	19.73%
6	Layanan Pelayanan Data	24	10.76%
7	Layanan Mutasi	8	3.59%
8	Layanan Pendidikan dan Pelatihan	26	11.66%
9	Layanan Pengadaan ASN	5	2.24%
10	Layanan Pensiun	3	1.35%
11	Layanan Penyesuaian Gelar	4	1.79%
12	Layanan Tunjangan Keluarga	5	2.24%
13	Layanan Lainnya	37	16.59%
TOTAL		223	100%



2. Profil Responden

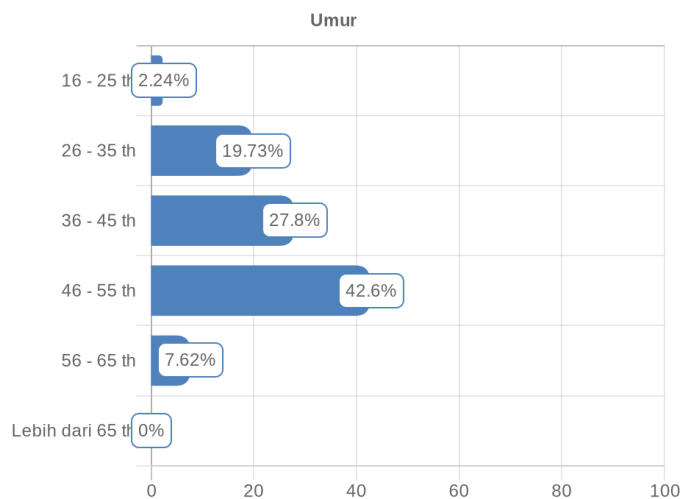
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada BKPSDMD Kota Makassar:

2.1 Jenis Kelamin



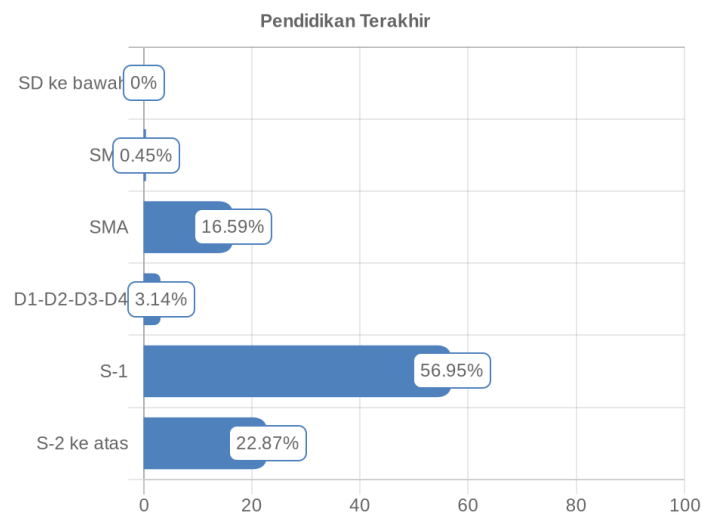
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2 Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

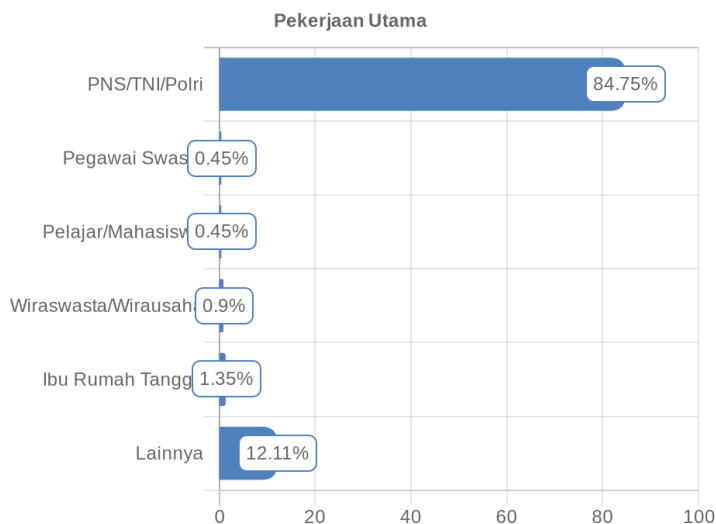
2.3 Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



2.4 Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

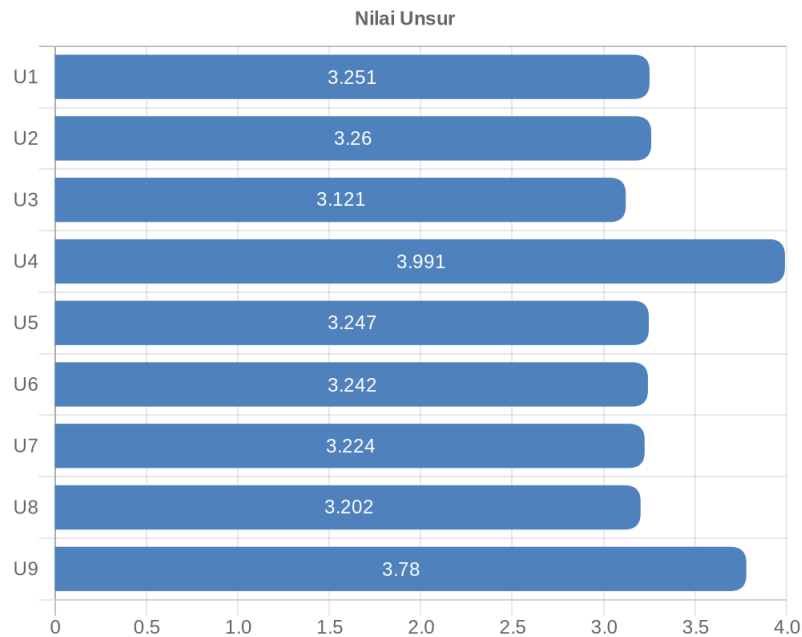
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDMD Kota Makassar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **84.22**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur BKPSDMD Kota Makassar

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.25	Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.26	Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.12	Baik
4	U4. Biaya	3.99	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.25	Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.24	Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.22	Baik
8	U8. Sarana dan Prasarana	3.2	Baik
9	U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78	Sangat Baik
Nilai Indeks		3.369	Baik
Nilai Konversi		84.22	Baik



Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada BKPSDMD Kota Makassar dapat dilihat pada gambar di bawah ini

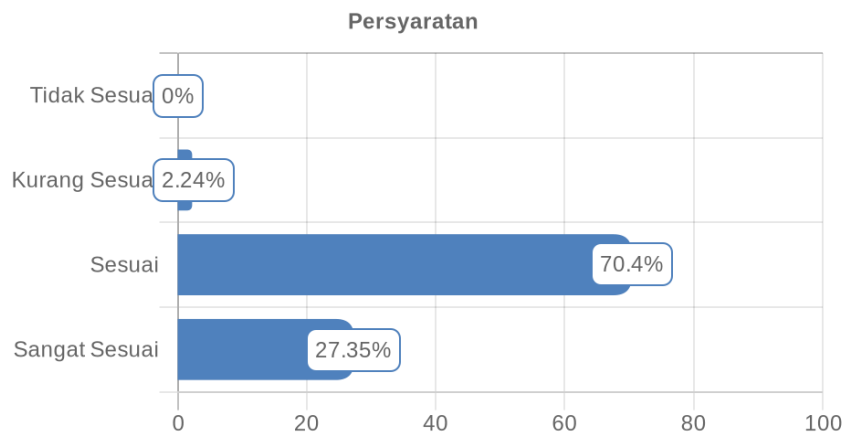


Gambar 5. Grafik Unsur BKPSDMD Kota Makassar

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi pada BKPSDMD Kota Makassar yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan



Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan



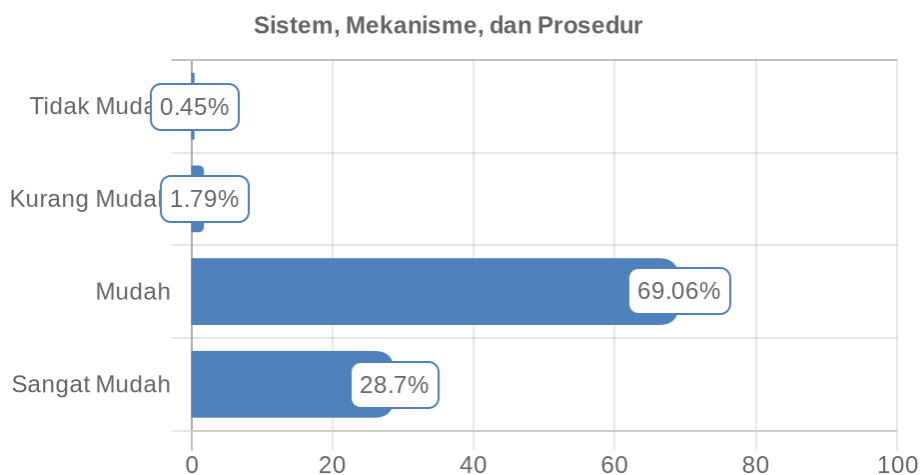
Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	5	2.24%
3	Sesuai	157	70.4%
4	Sangat Sesuai	61	27.35%
TOTAL		223	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Persyaratan :

- Berbelit belit;
- Pelayanan masih dikerjakan oleh satu orang;
- Permintaan data kepegawaian untuk kepentingan organisasi dan pemerintah kota tidak tersampaikan ke organisasi;
- Individu pengelolanya yang terkadang masih rumit, karena kami mengurus sesuai dengan persyaratan yang diberikan.

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



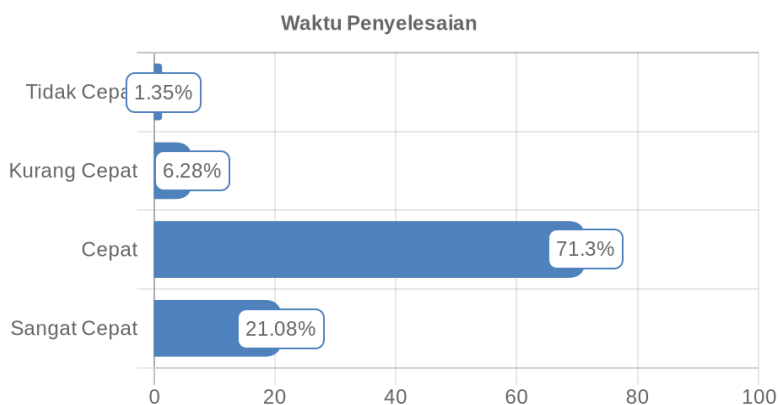
Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	1	0.45%
2	Kurang Mudah	4	1.79%
3	Mudah	154	69.06%
4	Sangat Mudah	64	28.7%
TOTAL		223	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

- *Slow respon*;
- Yang menangani sangat sibuk;
- Tidak langsung diproses;
- Harus berkali-kali di *follow up*;
- Jika lengkap berkas prosedurnya mudah, tapi kadang jadi rumit karena ulah individu pengelolanya.

U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

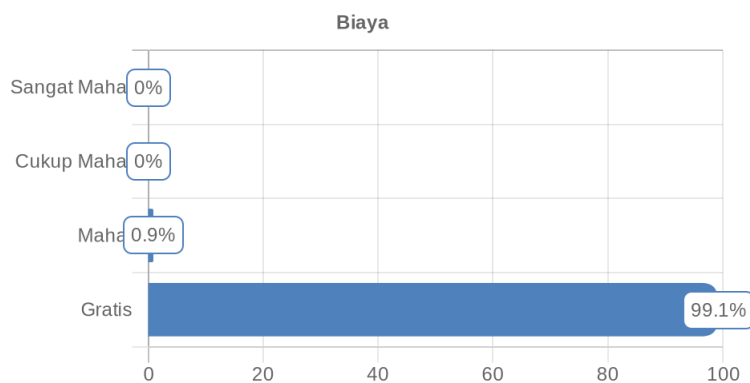
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	3	1.35%
2	Kurang Cepat	14	6.28%
3	Cepat	159	71.3%
4	Sangat Cepat	47	21.08%
TOTAL		223	100%



Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian :

- Berkas masuk dari bulan Juni 2025 baru selesai diproses dibulan Agustus 2025 setelah bolak balik ke BKPSDMD langsung mempertanyakan perkembangan berkas tunjangan keluarga;
- *Slow respon*;
- Surat cuti biasa terlambat keluar;
- Masih terkendala dengan sistem dan jaringan internet;
- Menunda nunda;
- Petugas yang memberikan layanan aplikasi terkadang tidak ada di tempat;
- Terendala waktu;
- Menunggu lama;
- Perlu penguasaan bidangnya;
- Sebaiknya penyelesaian dokumen tidak lebih dari 5 hari kerja karena dokumen diperlukan untuk proses selanjutnya;
- Respon petugas terkait pengusulan berkas masih kurang;
- Berkas pangkat yang telah diserahkan tidak langsung diproses ditinggal dalam jangka lama;
- Harus berkali-kali di *follow up*;
- Kembali lagi ke individunya selalu tidak berada di tempat, hingga pelayanan tidak maksimal;
- Menunggu;
- Tindakan lanjut pemberkasan sedikit lambat.

U4. Biaya



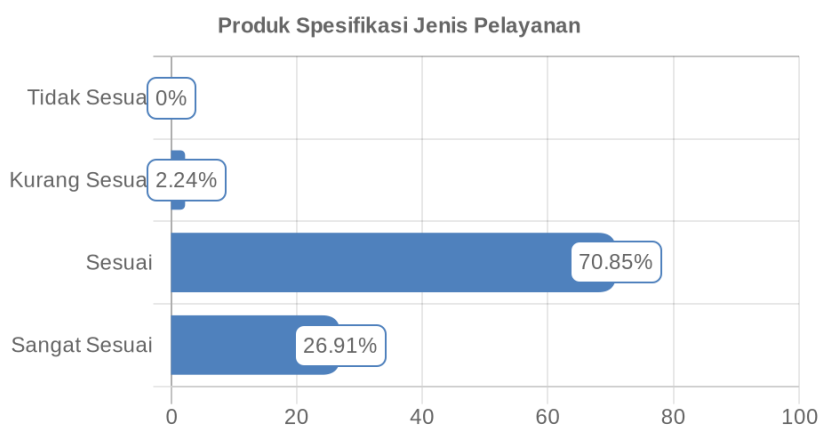
Gambar 9. Grafik Unsur Biaya



Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
3	Mahal	2	0.9%
4	Gratis	221	99.1%
TOTAL		223	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 10. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	5	2.24%
3	Sesuai	158	70.85%
4	Sangat Sesuai	60	26.91%
TOTAL		223	100%

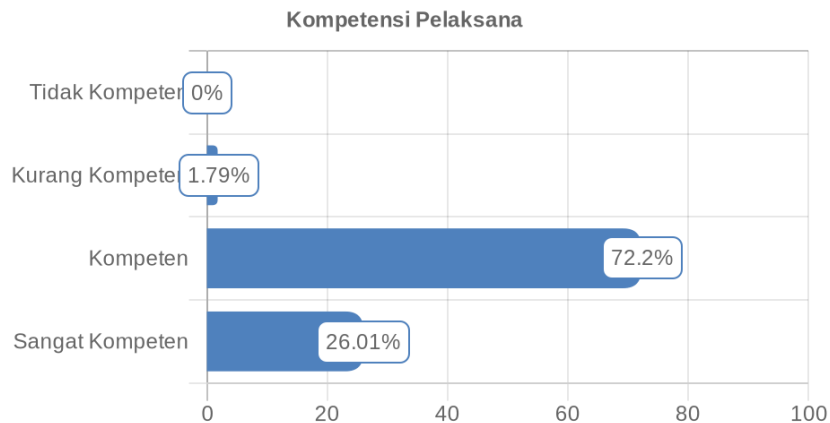
Alasan yang diberikan responden pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :

- Standar pelayanan tidak sesuai dengan estimasi jam kerja pelayanan yang biasanya bisa diproses maksimal 3 hari jam kerja bisa bertambah lama dari standar waktu;
- Pelayanannya kurang prima;



- Kembali lagi ke individu yang menangani dinas kami, menjengkelkan, semoga sudah diganti orangnya yang lebih baik lagi.

U6. Kompetensi Pelaksana



Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

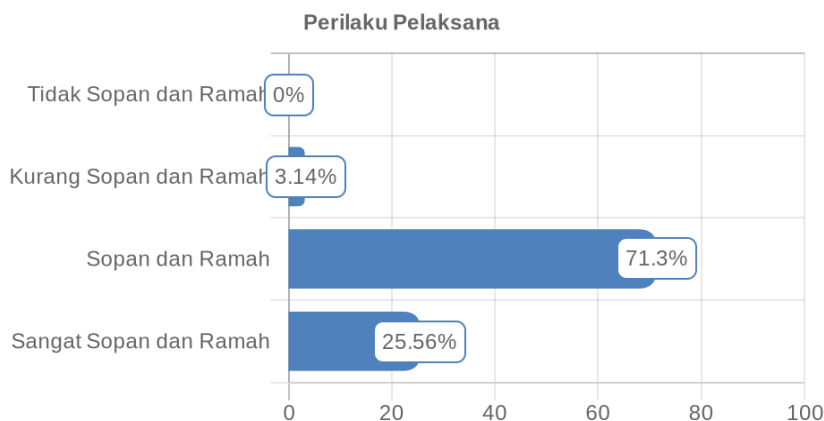
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	4	1.79%
3	Kompeten	161	72.2%
4	Sangat Kompeten	58	26.01%
TOTAL		223	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kompetensi Pelaksana :

- Tidak menginformasikan siapa PIC yang bertanggungjawab *menghandle* tunjangan pada setiap SKPD sehingga terjadi *miss* informasi;
- Perlu pembekalan lebih untuk petugas layanan;
- Pada saat kami naik pangkat individu yang menangani cukup merugikan kami, karena berkas kami yang harus naik pangkat april akhirnya jadi oktober, semoga sekarang sudah diganti yang lebih baik;
- Sebaiknya sering diadakan pelatihan terkait agar operator bisa menguasai dengan baik dan bisa meneruskan ke teman-teman operator yang lain.



U7. Perilaku Pelaksana



Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

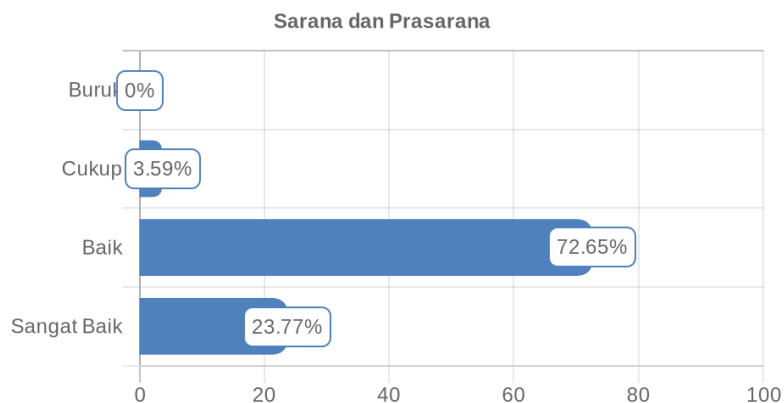
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	7	3.14%
3	Sopan dan Ramah	159	71.3%
4	Sangat Sopan dan Ramah	57	25.56%
TOTAL		223	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Perilaku Pelaksana :

- Slow respon;
- Terkadang ada yang cuek;
- Acuh tak acuh;
- Perlu pembekalan tambahan;
- Ada pegawai yang tidak memberikan pelayanan prima ke tamu atau yang minta data kepegawaian untuk kepentingan akademik dan kepentingan organisasi;
- Pada saat itu yang menangani dinas kami kurang ramah alasannya sibuk, semoga yang menangani sekarang orangnya sudah diganti dan lebih baik lagi;
- Untuk kesopanan dan keramahan agar lebih sering diingatkan lagi kepada pemberi layanan, karena kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan.



U8. Sarana dan Prasarana



Gambar 13. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

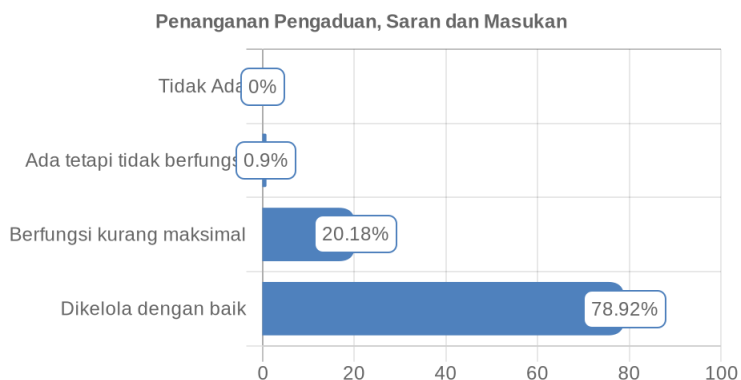
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	8	3.59%
3	Baik	162	72.65%
4	Sangat Baik	53	23.77%
TOTAL		223	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana dan Prasarana :

- Ruang serta kelengkapan pendukung pekerjaan cukup memadai;
- Perlu dilengkapi kursi tunggu tamu di dalam ruangan;
- Masih perlu melengkapi prasarananya;
- Alhamdulillah untuk sarana dan prasarana sudah baik, hanya perlu ditingkatkan dari segi kecepatan dan layanan online yang bebas gangguan jaringan;
- Sebaiknya pelaksana pelayanan lebih diberikan sarana prasarana yang lebih baik lagi;
- Fasilitasnya belum memadai;
- Masih kurang sarana maupun prasarana yang ada;
- Standar.



U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 14. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0.9%
3	Berfungsi kurang maksimal	45	20.18%
4	Dikelola dengan baik	176	78.92%
TOTAL		223	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan :

- Tidak diberi arahan untuk mengisi kotak aduan tentang masalah penggunaan layanan;
- Harus disediakan pengaduan yang berfungsi dengan baik.

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada BKPSDMD Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran
1	Sudah baik, ditingkatkan lagi untuk menjadi lebih baik
2	Untuk ditingkatkan kualitas layanannya
3	Agar selalu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian apalagi yang berkaitan dengan hak-hak pegawai, misalnya KGB,



	kenaikan pangkat, cuti, dll.
4	Pelayan disetiap bidang sudah sangat baik
5	Saya bersyukur sekarang karena pelayanan di BKPSDMD sudah <i>online</i>
6	Peningkatan pelayanan yang cepat dan efisien harus di sertai kompetensi yang profesional dalam pelayanan ke masyarakat
7	Untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan maka diharapkan dapat selalu memberikan informasi yang terupdate sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini
8	Kalau bisa pengadaan komputer dan printer diperbanyak soalnya sudah banyak yang rusak
9	Menyediakan layanan berbasis <i>online/digital</i> untuk memudahkan pensiunan yang tinggal jauh dari kantor layanan, sosialisasi layanan pensiun dilakukan secara berkala dan proses penyelesaian layanan pensiun diharapkan lebih cepat sesuai waktu yang dijanjikan
10	Alhamdulillah selama pelayanan kenaikan pangkat senantiasa diberikan kemudahan dari pegawai BKPSDMD dan tidak ada pungutan biaya. Semoga kedepannya, kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan
11	Sebaiknya pihak BKPSDMD menginformasikan PIC yang bertugas menangani tunjangan keluarga kepada setiap SKPD agar tidak terjadi hilang informasi dan menyebabkan beban kerja menumpuk disatu orang saja.
12	Pelayanannya sangat baik dan respon cepat, pertahankan
13	Baiknya ada sistem atau website yang bisa terkoneksi antar instansi, misal kita mengumpul berkas di instansi A dan Instansi B juga meminta berkas yang sama, baiknya sudah dapat diakses pula oleh Instansi B dan seterusnya
14	Sebaiknya dalam melayani kiranya lebih responsif lagi
15	Untuk layanan cuti diharapkan menampilkan sisa cuti agar bisa diketahui dengan cepat oleh pegawai
16	Harus lebih baik pelayanan kepada masyarakat
17	Sangat memberikan informasi yang benar
18	Lebih ramah lagi dalam melayani
19	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi usul semoga tidak ada lagi persyaratan UKOM untuk naik pangkat bagi guru
20	Saat mengajukan cuti, aplikasi pengajuan cuti belum dapat digunakan secara maksimal, namun pegawai yang bertugas menangani sangat cepat menghubungi kami dan izin cuti yang diajukan dapat keluar dengan cepat dan kami dapat melaksanakan cuti dengan nyaman karena persetujuan sudah ada
21	Pada dasarnya kualitas layanan BKPSDMD Kota Makassar sudah efektif dan



	efisien
22	Saya berterima kasih terhadap pegawai yang ada di BKPSDMD karena sangat antusias jika ada usulan yang kita ajukan
23	Penambahan SDM
24	Pelayanan dapat ditingkatkan lebih baik dan menghindari terjadinya pungli.
25	Sebaiknya semua urusan layanan disesuaikan dgn SOP dan semua orang terlayani dengan baik dan yang memberikan pelayanan juga sebaiknya menerapkan 5 S
26	Kiranya waktu pelayanan di pemerintahan bisa seefisien mungkin.cepat dan tepat
27	Berikanlah pelayanan yang prima bekerja profesional dengan tetap menjaga dedikasi bersikap sopan dan santun
28	Sebaiknya jika memang mudah jangan dipersulit
29	Terkadang orang yang dicari tidak ada di tempat
30	emoga kedepan pelayanan semakin ditingkatkan lagi termasuk kesejahteraan pegawai dii perhatikan
31	Tingkatkan pelayanan tanpa pamrih tanpa membedakan
32	Kalau bisa tunjangan kinerja setiap bulannya diterima pada pertengahan bulan karena gaji ASN sudah habis bayar keperluan dalam rumah tangga
33	Dimohon untuk lebih memaksimalkan info layanan pada tiap subag/bidang
34	Pelayanan ditingkatkan sikap sopan santun di jaga, penanganan dipercepat
35	Mohon untuk lebih disosialisasikan terkait jenis layanan per bidang
36	Sarana komputer dan printer sudah ada beberapa yang rusak perlu diperbaiki segera dan diminta perawatan dari pihak SKPD untuk menunjang kelancaran pelayanan di pemerintahan
37	Perlu lebih disiapkan kemampuan petugas layanan
38	Lebih ditingkatkan dan disosialisasikan dengan baik agar semua informasi dapat diakses lebih mudah dan berkualitas
39	Memperhatikan sinkronisasi data kepegawaian setelah pencantuman gelar antara data BKN dan data kepegawaian BKPSDM Kota Makassar
40	Harap sarana prasarana untuk ditingkatkan kualitasnya dan pegawai yang melayani agar bisa lebih berkompeten dan lebih ramah serta waktu penerbitan dokumen bisa dipercepat lagi
41	Pelayanan prima
42	Dalam melayani mengoptimalkan pelayanan yang prima



43	Perlu lebih ditingkatkan pelayanan baik SDM, sarana prasarana maupun manajemen pengelolaan, agar kedepannya lebih memberikan hasil maksimal yang berujung bagi kepuasan pengguna layanan
44	Diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien
45	Yang sangat dibutuhkan adalah adanya aplikasi digital yang <i>fast respon</i> terkait layanan yang diberikan BKPDSMD untuk para pegawai..dan pengurusan berkas berbasis digital sangat memudahkan
46	Pelayanan sangat memuaskan semoga kedepannya semakin baik
47	Pelayanan prima dan maksimal agar kiranya dapat dipertahankan.Terima kasih.
48	Mohon memberikan fasilitas kantor di kelurahan contohnya sarana lahan dan gedung kantor karena kami tidak memiliki gedung kantor (mengontrak setiap tahun)
49	Untuk ke depannya dapat lebih ditingkatkan standar pelayanan
50	Butuh penambahan staf ASN/ P3K, supaya pelayanan lebih maksimal lagi
51	Saya sangat berterima kasih terhadap pelayanan di BKPDSMD terutama di bagian pengadaan sangat antusias melayani
52	Agar standar pelayanan tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar kedepannya bisa lebih baik lagi
53	Agar mengedepankan sikap berintegritas, tanggung jawab, etika yang baik, dan orientasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau sesama ASN.
54	Kenaikan gaji berkala menjadi dorongan positif untuk meningkatkan kinerja kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas
55	Pelayanan baik dan perlu ditingkatkan lagi.
56	Tolong jika ada surat masuk di pengaduan,supaya diberi kejelasan kepada yang punya surat tentang kejelasan suratnya di mana, biar cepat tuntas suratnya tidak lama
57	Pelayanan ke pada publik lebih dipermudah dan tidak berbelit belit
58	Lebih baik dan lebih cepat dalam menanggapi setiap ada kendala
59	Tetap laksanakan sesuai Standar Pelayanan
60	Semoga informasi terkait cuti bisa disampaikan secara umum, agar semua pegawai, khususnya yang masih awam, bisa mengetahui dasar-dasar pengajuan cuti berdasarkan setiap kategori. terima kasih
61	Kiranya survei ini dilaksanakan secara rutin
62	Agar kiranya survei ini dapat dilaksanakan secara rutin
63	Agar dalam pengurusan kenaikan pangkat diperhatikan supaya kenaikan



	pangkat pegawai tidak terlambat
64	Ketelitian staff operator harap diperhatikan, agar tidak terjadi typo sehingga kepengurusan tidak harus berkali-kali sehingga tunjangan pegawai tidak tertunda.
65	Semoga pelayanan kepada masyarakat selalu dimudahkan dan ditingkatkan
66	Kami juga tahu bukan 1 atau 2 orang yang dilayani, kami cuma minta berikan kami penjelasan dan jalan keluar yang bisa kami lakukan agar semua nya bisa berjalan sesuai dengan waktunya. Keramahan juga ditambah, kalau kami ada kendala tolong kami dihubungi buat melengkapi karena ada nomor telpon yang di bisa dihubungi, waktu itu kalau bukan kami yang datang menanyakan kekurangannya apa baru diberitahu, semoga sekarang pelayanannya lebih bagus, ramah, tepat waktu.
67	Pelayanannya sangat baik dan informasi yang disampaikan jelas. Tetap dipertahankan mutu pelayanan yang ada
68	Perlu ketelitian dalam pelayanan
69	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi terkait melayani masyarakat
70	Semoga segala jenis layanan lebih ditingkatkan waktunya agar lebih cepat selesai
71	Kegiatan survei ini kiranya dapat dilaksanakan secara rutin
72	Penggunaan kotak saran dan pengaduan terhadap layanan kepegawaian lebih dimaksimalkan
73	Pelayanan semakin bagus
74	Tolong lebih bijak
75	Segera dilakukan pembenahan di sektor digitalisasi
76	Peningkatan pelayanan semakin baik, efisiensi dan efektif
77	Sukses selalu Kota Makassar
78	Diadakannya SDM yang sesuai dengan standar pendidikan sehingga mempermudah proses yang dikerjakan
79	Pelayanan digitalisasi diperlukan updating yang lebih baik rutin
80	Untuk pelayanan administrasi di BKPSDMD semakin baik, cepat dan gratis
81	Perlu menjaga kualitas yang sudah baik
82	Semoga layanan pada BKPSDM tambah berkembang pesat
83	Perlu ditingkatkan sarana dan prasarana pelayanan sehingga admistrasi warga bisa lebih cepat selesai
84	Peningkatan kinerja aparatur meningkatkan kompetensi dan kedisiplinan aparatur, terutama dalam memberikan informasi yang jelas, cepat, dan ramah



	kepada masyarakat
85	Konsumsinya lebih ditingkatkan
86	Dilaksanakan pelatihan pengelolaan dan analisis bagi staf maupun operator data
87	Semua pelayanan sudah baik tinggal ditingkatkan
88	Bersih dari unsur politik
89	Menuju Makassar unggul, inklusif, aman dan berkelanjutan
90	Sangat puas dengan pelayanannya
91	Alhamdulillah dengan ada pembelajaran ini bisa mendapatkan pengalaman yang bermanfaat tentang pentingnya pelayanan yang baik.
92	Dengan adanya pelatihan ini bisa mendapatkan pembelajaran tentang pelayanan dengan baik
93	Pembelajaran dan pemateri sangat bagus
94	Baik, semoga kedepan bisa lebih maju
95	Pelayanan sudah sangat sesuai dan baik
96	Agar dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
97	Selama tidak melanggar ketentuan sebaiknya dokumen persyaratan dimudahkan
98	Mohon KGB untuk PPPK diperhatikan ada unit kerja yang sudah melaksanakan KGB PPPK tapi ada juga unit kerja yang belum dengan alasan belum ada petunjuk teknis nya mohon petunjuk dan solusinya untuk kedepannya
99	Pelayanannya sudah bagus dan sangat baik tapi harus perlu ditingkatkan kembali dalam segi pelayanan elektronik
100	Perlu inovasi penggunaan IT dalam pelayanan aduan
101	Pelayanan kepegawaian di BKPSDMD sudah sangat baik, dan semoga bisa dipertahankan.
102	Semoga lebih baik dan semakin inovatif
103	Pelayanan mudah dan gratis
104	Ke depannya penyusunan laporan yang lebih sistematis agar lebih mudah dipahami oleh SKPD lain
105	Prasarana harus selalu dapat pemeliharaan karena sering rusak



BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada BKPSDMD Kota Makassar diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.369
Nilai Konversi	:	84.22
Mutu Pelayanan	:	Baik
Unsur Tertinggi	:	• U4. Biaya • U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan • U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Unsur Terendah	:	• U3. Waktu Penyelesaian • U8. Sarana dan Prasarana • U7. Perilaku Pelaksana

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Berikut adalah analisis data Survei Kepuasan Masyarakat pada BKPSDMD Kota Makassar Tahun 2025, dengan format yang diminta:

1. Layanan Cuti

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.

2. Layanan Izin Belajar

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.

3. Layanan Kenaikan Pangkat

U1. (Persyaratan)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Individu pengelolanya yang terkadang rumit, karna kami mengurus sesuai dengan persyaratan yang diberikan



- Alhamdulillah selama pelayanan kenaikan pangkat senantiasa diberikan kemudahan dari pegawai BKPSDMD dan tidak ada pungutan biaya. Semoga kedepannya, kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Terima kasih.
- Pelayanan lebih ditingkatkan lagi usul semiga tidak ada lagi persyaratan UKOM untuk naik pangkat bagi guru
- Agar dalam pengurusan kenaikan pangkat diperhatikan supaya kenaikan pangkat pegawai tidak terlambat
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Interpretasi persyaratan yang berbeda-beda antar individu pengelola.
 - Persyaratan yang kurang jelas atau berubah-ubah.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Standarisasi interpretasi persyaratan dan sosialisasi yang jelas.
 - Meninjau ulang persyaratan yang dianggap memberatkan dan tidak relevan.

U3. (Waktu Penyelesaian)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Berkas pangkat yang dibawa selalu tidak langsung diproses ditinggal dalam jangka lama.
 - Agar dalam pengurusan kenaikan pangkat diperhatikan supaya kenaikan pangkat pegawai tidak terlambat
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Penumpukan berkas dan kurangnya prioritas dalam pemrosesan.
 - Kurangnya koordinasi antar petugas terkait.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Peningkatan efisiensi proses dan penambahan sumber daya.
 - Penetapan standar waktu penyelesaian dan monitoring berkala.

U6. (Kompetensi Pelaksana)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Pada saat kami naik pangkat petugas yang menangani cukup merugikan kami karena berkas yang harus naik pangkat di bulan April akhirnya di Oktober dikarenakan pemberi layanan tidak maksimal, semoga sekarang sudah diganti yang lebih baik.
 - Agar dalam pengurusan kenaikan pangkat diperhatikan supaya kenaikan pangkat pegawai tidak terlambat.



- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Kurangnya pemahaman petugas terhadap peraturan dan prosedur kenaikan pangkat.
 - Sikap petugas yang kurang profesional.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Pelatihan rutin dan peningkatan kompetensi petugas.
 - Evaluasi kinerja dan pemberian reward/punishment yang sesuai.

4. Layanan Kenaikan Gaji Berkala

U3. (Waktu Penyelesaian)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Berkas masuk dari bulan Juni 2025 baru selesai diproses dibulan Agustus 2025 setelah bolak balik ke BKPSDMD langsung mempertanyakan perkembangan berkas tunjangan keluarga
 - Kenaikan gaji berkala menjadi dorongan positif bagi saya untuk meningkatkan kinerja kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Proses verifikasi dan validasi data yang memakan waktu.
 - Kurangnya koordinasi antar bagian terkait.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Peningkatan efisiensi proses dan pemanfaatan teknologi informasi.
 - Koordinasi yang lebih baik antar bagian dan penetapan standar waktu penyelesaian.

5. Layanan Kinerja

U5. (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Terkadang orang yang dicari tidak ada di tempat, misalnya yang di bagian kinerja.
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Kurangnya pengaturan jadwal kerja dan penugasan yang jelas.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Penyusunan jadwal kerja yang efektif dan penugasan yang jelas.



6. Layanan Pelayanan Data

U1. (Persyaratan)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Permintaan data kepegawaian untuk kepentingan organisasi dan pemerintah kota tidak tersampaikan ke OPD;
 - Tidak ada pegawai yang tidak memberikan pelayanan prima ke tamu atau yang minta data kepegawaian untuk kepentingan akademik dan kepentingan organisasi
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Kurangnya pemahaman petugas terhadap pentingnya data kepegawaian bagi OPD
 - Proses perizinan dan verifikasi data yang rumit.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Sosialisasi tentang pentingnya data kepegawaian dan penyederhanaan proses perizinan.

7. Layanan Mutasi

U1. (Persyaratan)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Layanan mutasi belum maksimal.
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Proses mutasi yang kompleks dan memakan waktu.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Evaluasi dan penyederhanaan proses mutasi.

8. Layanan Pendidikan dan Pelatihan

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.

9. Layanan Pengadaan ASN

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.

10. Layanan Pensiun

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.



11. Layanan Penyesuaian Gelar

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.

12. Layanan Tunjangan Keluarga

U3. (Waktu Penyelesaian)

- Alasan dan Opini Terkait:
 - Berkas masuk dari bulan Juni 2025 baru selesai diproses dibulan Agustus 2025 setelah bolak balik ke BKPSDMD langsung mempertanyakan perkembangan berkas tunjangan keluarga.
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 - Kurangnya koordinasi antar bagian terkait.
 - Kurangnya koordinasi data.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 - Peningkatan efisiensi proses dan pemanfaatan teknologi informasi.
 - Koordinasi yang lebih baik antar bagian dan penetapan standar waktu penyelesaian.

13. Layanan Lainnya

Tidak terdapat alasan dan saran responden yang relevan pada layanan ini.



LAMPIRAN



Lambran 1.

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	1	4	2	2	3	3	2
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	2	1	4	2	3	2	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	2	3	4
37	3	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3



39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	4	4	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	3	3	4	3	4	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	2	4	3	3	3	3	3
60	3	4	4	4	4	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	3	3	3	4
63	3	3	4	4	3	3	4	3	4
64	4	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	2	4	3	3	3	3	3
68	2	3	2	4	2	3	3	2	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	2	4	3	4	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	2	4	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	2	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	2	1	2	4	2	3	2	3	3



83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	3	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	1	4	3	2	2	2	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	4	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	2	4	3	3	3	2	3
96	3	3	3	4	3	4	4	3	4
97	3	4	3	4	3	4	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	2	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	4	3	4	3	3	4
108	4	4	3	4	3	4	3	3	4
109	4	4	3	4	4	3	3	3	4
110	3	3	3	4	4	3	3	2	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	4	4	4	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	4	4	4	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	4	3	4	4	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	4	4	4	4	4	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	2	3	3	4	3	3	2	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4



127	4	4	4	4	3	3	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	4	4	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	4	3	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	2	2	2	4	3	3	3	3	3
141	3	2	2	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	4	4	3	4	3	4	4	3	4
146	2	2	2	4	2	2	2	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	4	4	4	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	4	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	4	3	4	4	3	3	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	2	4	3	3	3	3	3
157	4	3	3	4	4	4	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	2
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4



171	4	3	3	4	4	3	3	3	4
172	3	3	4	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	4	4	4	4
174	4	4	3	4	3	3	3	4	4
175	4	4	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	4	4	4	3	4	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	3	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	3	3	3	3	4
186	4	4	3	4	4	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	4	3	3	3	3
190	4	4	3	4	3	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	3	4	4	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	3	3	3	4	3	2	2	2	4
198	3	4	3	4	4	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	3	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	4	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	4	3	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4



215	3	3	3	4	3	3	3	2	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	4	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	2	4	3	3	3	3	4
223	4	4	3	4	3	4	4	3	4



Lampiran 2.

Blangko Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PADA BKPSDMD KOTA MAKASSAR			
Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Bapak/Ibu/Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara memberikan pendapat kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.			
DATA RESPONDEN (Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)			
Layanan Survei	Layanan Pensiun		
Nama Lengkap	Nur Intan		
Jenis Kelamin	Perempuan		
Umur	46 - 55 th		
Pendidikan Terakhir	S-2 ke atas		
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri		
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEPUASAN			
Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara			
NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN	ALASAN
U1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☒ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	
U2	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☒ Mudah ☐ Sangat Mudah	
U3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☒ Cepat ☐ Sangat Cepat	
U4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	☐ Sangat Mahal ☐ Cukup Mahal ☐ Mahal ☒ Gratis	
U5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☒ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	
U6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang Kompeten ☒ Kompeten ☐ Sangat Kompeten	
U7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara		



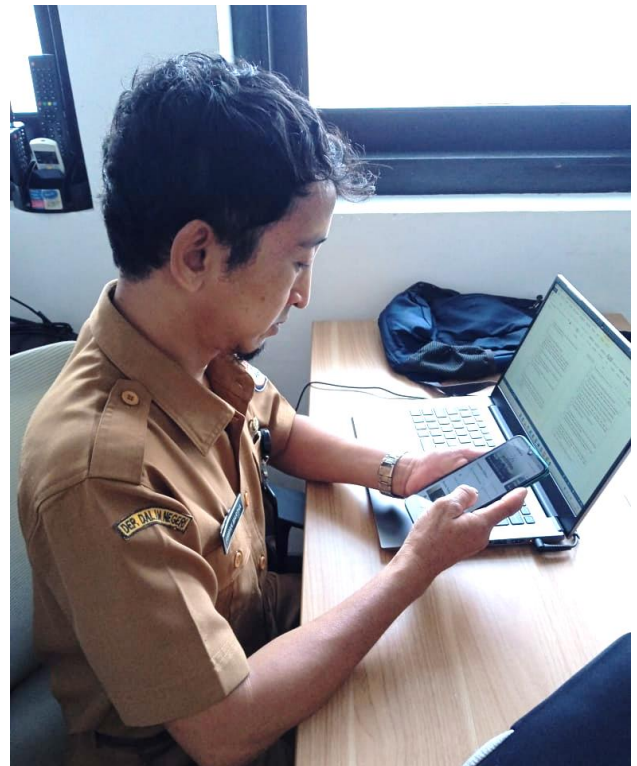
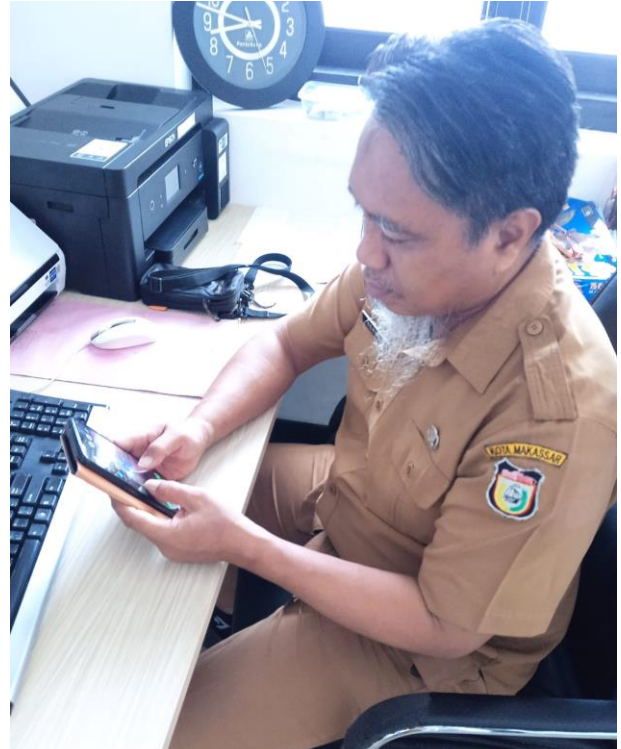
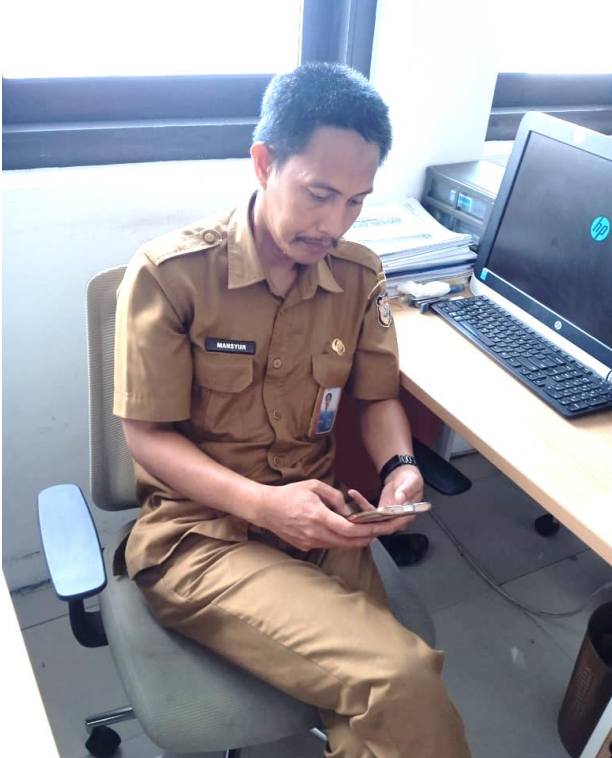
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BKPSDMD KOTA MAKASSAR

	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	☐	Tidak Sopan dan Ramah	
		☐	Kurang Sopan dan Ramah	
		☒	Sopan dan Ramah	
		☐	Sangat Sopan dan Ramah	
U8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	☐	Buruk	
		☐	Cukup	
		☒	Baik	
		☐	Sangat Baik	
U9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	☐	Tidak Ada	
		☐	Ada tetapi tidak berfungsi	
		☐	Berfungsi kurang maksimal	
		☒	Dikelola dengan baik	
Saran / Opini Anda				
Menyediakan layanan berbasis Online/digital untuk memudahkan pensiunan yang tinggal jauh dari kantor layanan, sosialisasi layanan pensiun dilakukan secara berkala dan proses penyelesaian layanan pensiun di harapkan lebih cepat sesuai waktu yang dijanjikan				
Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner.				



Lampiran 3.

Dokumentsi Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)





Lampiran 4.

Sertifikat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

No : 000300/350/SKM//X/2025
BKPSDMD Kota Makassar
Semester II TAHUN 2025

84.22

Kinerja Unit Pelayanan : Baik

JUMLAH RESPONDEN : 223 Orang
UMUR

- 16 - 25 th : 5 Orang
- 26 - 35 th : 44 Orang
- 36 - 45 th : 62 Orang
- 46 - 55 th : 95 Orang
- 56 - 65 th : 17 Orang
- > 65 th : 0 Orang

PERIODE SURVEI : 01-09-2025 s/d 17-10-2025

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMAFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mengetahui,
Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Daerah Kota Makassar



Hj. Kamelia Thamrin Tantu, S.E., M.Si.