

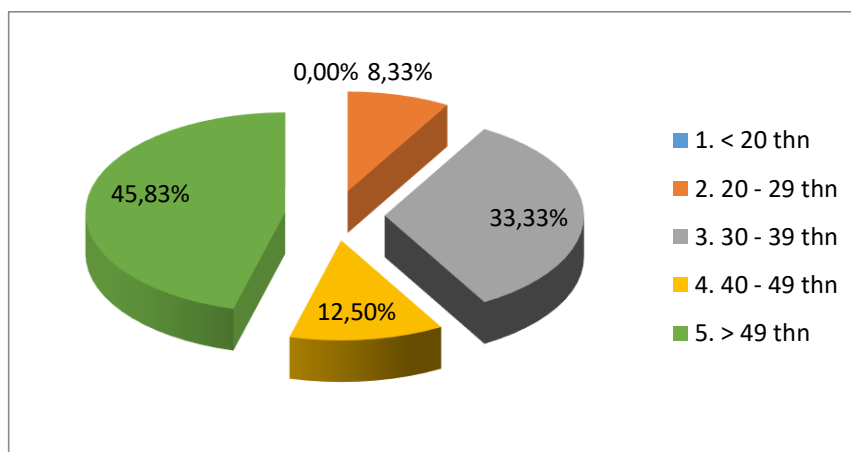
## 5.2. HASIL SURVEI KEPUASAN PEGAWAI

### 5.2.1. DESKRIPSI RESPONDEN

Profil pegawai pada survei kepuasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja. Data yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner. Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

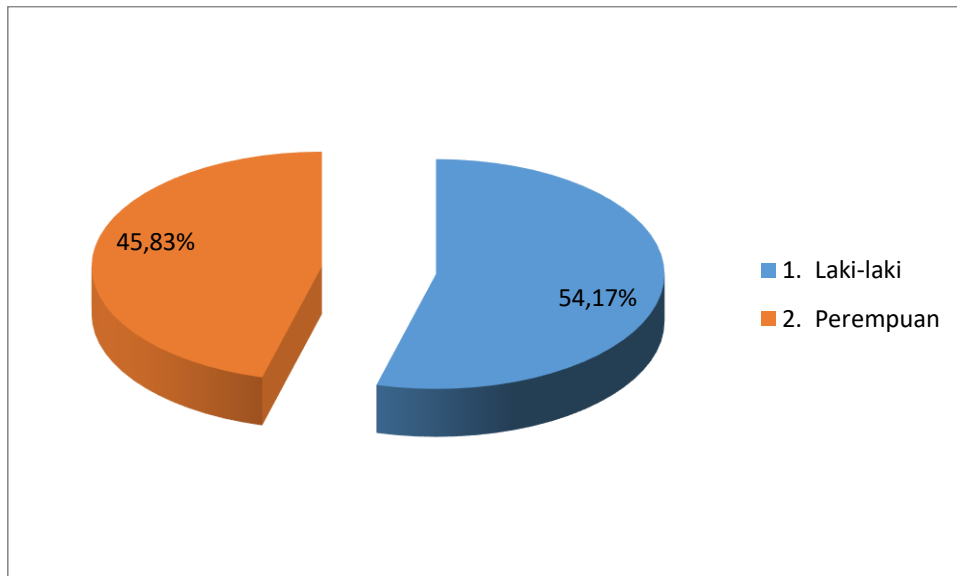
#### 5.2.1.1. USIA

Umur/Usia dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Golongan umur yang berbeda dapat memberikan pendapat yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, manfaat serta kepedulian yang berbeda terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan **Gambar 5.2.1** dominasi usia pegawai berada pada umur > 49 tahun dengan persentase 45,83%.



**Gambar 5.2.1** Usia Responden

### 5.2.1.2. JENIS KELAMIN

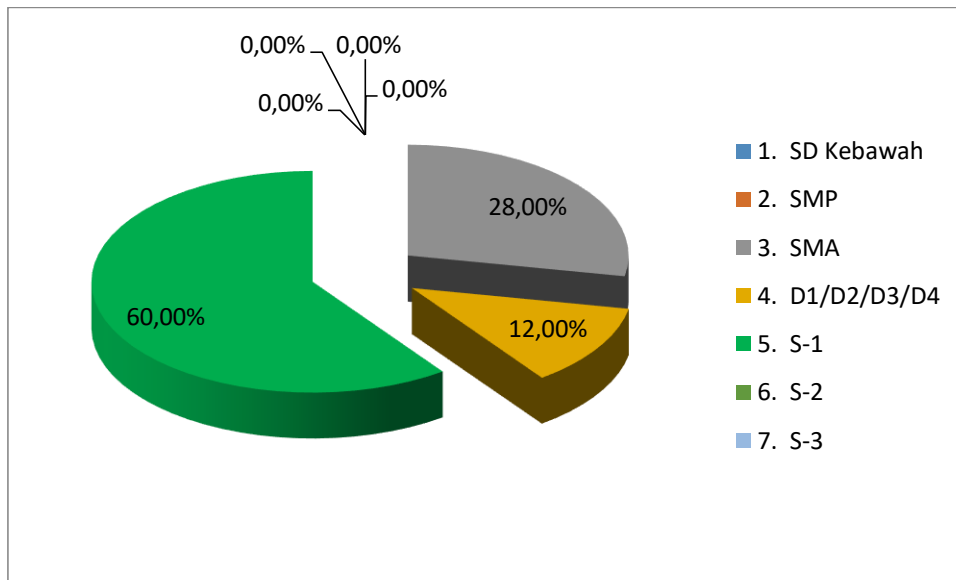


**Gambar 5.2.2 Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan Gambar 5.2.2, dari seluruh pegawai teridentifikasi bahwa responden laki-laki lebih dominan yaitu sebesar 54,17%.

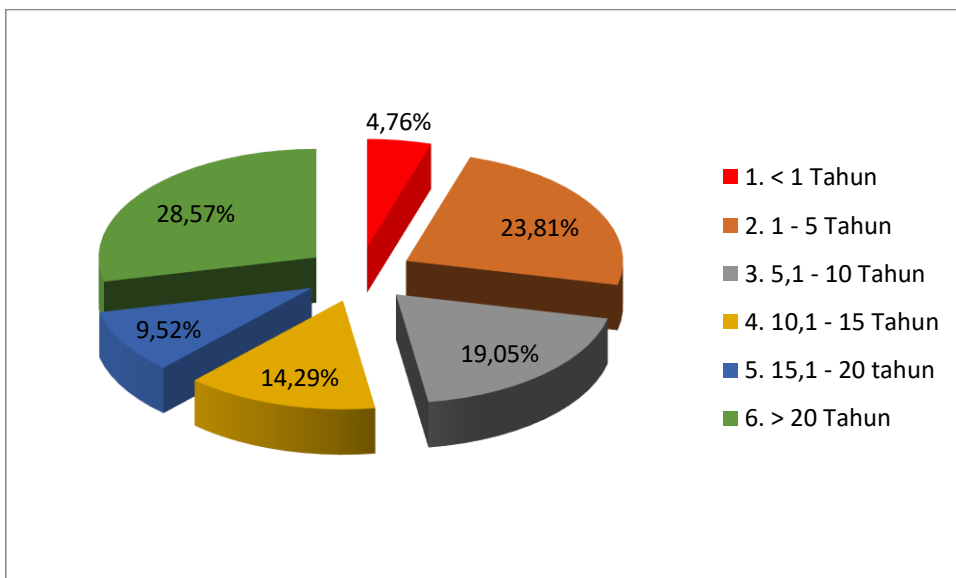
### 5.2.1.3. PENDIDIKAN TERAKHIR

Informasi tingkat pendidikan sangat penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta pendapat dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan. Pendidikan responden berkisar dari SD ke bawah, SMP, SMA, Diploma, Sarjana hingga Pasca Sarjana. Sebagian besar dari responden berpendidikan S1 yaitu sebesar 60,00%.



**Gambar 5.2.3 Pendidikan Terakhir Responden**

**5.2.1.4. Lama Bekerja**



**Gambar 5.2.4 Lama Bekerja**

28,57% pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selama > 20 tahun.

Profil Responden merupakan karakteristik responden yang mewakili pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan secara keseluruhan, dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat mempersiapkan strategi yang spesifik guna meningkatkan kepuasan pegawainya.

#### **5.2.2. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**

Survey kepuasan pegawai digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan secara keseluruhan dan sebagai bahan pengambilan kebijakan bagi pengambil keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Hasil survey kepuasan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK (B)**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,22** atau konversi sebesar **80,62** dapat dilihat pada Tabel 5.2.1.

**Tabel 5.2.1 Hasil Nilai Survey Kepuasan Pegawai****Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur</b>	<b>Kualitas</b>
1	Pemahaman terhadap Visi Misi	3,24	Baik
2	Kepemimpinan	3,20	Baik
3	Sistem Manajemen SDM	3,24	Baik
4	Penerapan Zona Integritas	2,96	Kurang Baik
5	Transparansi Sistem Manajemen	3,48	Baik
6	Pemahaman terhadap Peraturan	3,48	Baik
7	Kualitas Layanan Kepegawaian	3,22	Baik
8	Ketepatan Strategi dan Rencana Kerja dalam menjalankan Tugas	3,32	Baik
9	Manfaat SOP	3,60	Sangat Baik
10	Pengawasan dari Atasan	3,16	Baik
11	Bimbingan dari Atasan	3,12	Baik
12	Keterlibatan Pegawai	3,36	Baik
13	Penghargaan/Penilaian Pegawai	3,04	Kurang Baik
14	Lingkungan kerja	3,40	Baik
15	Ketersediaan Fasilitas/Sarana dan Prasarana	2,96	Kurang Baik
16	Pemeliharaan/Perbaikan Sarana dan Prasarana	2,84	Kurang Baik
17	Kesesuaian Harapan Pegawai	3,20	Baik
<b>Nilai Survei Kepuasan Pegawai</b>		<b>3,22</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 5.2.1, sebagian besar unsur mendapatkan nilai baik. Bahkan terdapat unsur yang mendapatkan nilai sangat baik yaitu Manfaat SOP. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah puas terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Namun demikian terdapat unsur yang mendapatkan nilai kurang baik yaitu :

1. Penerapan zona integritas

Penerapan zona integritas merupakan indikator penting bagi tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan yaitu mengembangkan lembaga pemerintahan yang efektif, akuntabel dan transparan. Penerapan zona integritas perlu untuk ditingkatkan lagi, karena mendapatkan nilai 2,96 (kurang baik). Sehingga melalui zona integritas ini akan terwujud pemerintahan yang bersih, akuntabel dan berkinerja tinggi yang memiliki pelayanan publik berkualitas baik.

2. Penghargaan / penilaian pegawai

Kinerja pegawai juga masih dinilai kurang mendapatkan penghargaan yang cukup atau penilaian yang adil. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pegawai perlu meninjau kembali, jika dimungkinkan perlu adanya reward terhadap kinerja pegawai.

3. Ketersediaan fasilitas / sarana dan prasarana

Dalam menjalankan tugasnya pegawai ditunjang dengan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebaiknya meninjau kembali ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan.

#### 4. Pemeliharaan / perbaikan sarana dan prasarana.

Selain ketersediaan sarana dan prasarana, kondisi sarana dan prasarana juga perlu dijaga agar tetap baik sehingga tidak menghambat dalam memberikan pelayanan atau melaksanakan tugas. Oleh karena itu sebaiknya semua pihak menjaga sarana dan prasarana yang ada, serta memelihara sarana dan prasara secara berkala.

Selain itu Untuk kualitas layanan dispesifikasikan antara lain kepuasan terhadap layanan pengusulan kenaikan pangkat, pemeliharaan database pegawai, Rekapitulasi absensi pegawai, Penyampaian informasi penawaran diklat/Pelatihan, Penugasan Diklat/Pelatihan, Sosialisasi dan internalisasi peraturan-peraturan kepegawaian, Kecukupan jumlah pegawai dengan beban kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, Layanan surat masuk dan keluar. Tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan kepegawaian dapat dilihat pada Tabel 5.2.2.

**Tabel 5.2.2 Spesifikasi Kualitas Layanan Kepegawaian**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kualitas
7.1	Layanan pengusulan Kenaikan Pangkat	3,64	Sangat Baik
7.2	Pemeliharaan database pegawai	3,52	Baik
7.3	Rekapitulasi absensi pegawai	3,52	Baik
7.4	Penyampaian informasi penawaran diklat	3,28	Baik
7.5	Penugasan Diklat/Pelatihan	3,32	Baik
7.6	Sosialisasi dan internalisasi peraturan-peraturan kepegawaian	2,96	Kurang Baik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kualitas
7.7	Kecukupan jumlah pegawai dengan beban kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan	2,44	Tidak Baik
7.8	Layanan surat masuk dan keluar	3,08	Baik

Unsur kualitas pelayanan telah mendapatkan nilai baik, bahkan layanan pengusulan kenaikan pangkat dinilai sudah sangat baik oleh pegawai. Terdapat unsur yang kurang baik yaitu sosialisasi dan internalisasi peraturan – peraturan kepegawaian. Serta kecukupan jumlah pegawai dengan beban kerja mendapatkan nilai yang tidak baik.

1. Sosialisasi dan internalisasi peraturan –peraturan kepegawaian

Sosialisasi dan internalisasi peraturan – peraturan kepegawai masih dinilai kurang oleh pegawai. Untuk meningkatkan kepuasan pegawai sebaiknya sosialisasi peraturan – peraturan dilakukan terlebih lagi jika terdapat peraturan – peraturan baru.

2. Kecukupan jumlah pegawai dengan beban kerja

Kecukupan jumlah pegawai dinilai tidak baik yaitu 2,44. Hal ini menunjukkan bahwa menurut pegawai, jumlah pegawai yang ada kurang sesuai dengan beban kerja. Untuk itu sebaiknya dilakukan analisis beban kerja agar jumlah pegawai sesuai dengan beban kerja. Membuat usulan pegawai jika dinilai jumlah pegawai masih kurang memenuhi beban kerja

Unsur – unsur dalam survei kepuasan ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem yang sudah berjalan dan hal –hal yang harus diutamakan, ditingkatkan



dan harus dipertahankan. Dengan peningkatan kepuasan pegawai diharapkan juga akan tercipta peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 5.2.3. SARAN / INOVASI RESPONDEN

Selama pelaksanaan survei, juga menampung saran dari responden dengan harapan aspirasi ini dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Berikut ini saran-saran yang disampaikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

**Tabel 5.2.3 Saran Pegawai**

No.	Saran/Inovasi	Persentase
1	Peningkatan kesejahteraan PNS	8,00%
2	Diagendakan secara rutin kegiatan outbond untuk meningkatkan keakraban dan memotivasi kerjasama antar bagian	8,00%
3	Perlu kecukupan sarana dan prasana dalam penunjang kegiatan unttuk menunjang pekerjaan	4,00%
4	Sebaiknya seminggu sekali diadakan rapat staf	4,00%
5	Sebaiknya mengedepankan komunikasi yang intensif dengan pegawai agar lebig saling bekerja sama dengan baik	4,00%
6	aplikasi surat menyurat	4,00%
Total		32,00%