

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Provinsi Jawa Timur

a) Keadaan Geografis

Propinsi Jawa Timur merupakan salah satu propinsi di bagian timur Pulau Jawa, yang beribukota di Surabaya. Provinsi Jawa Timur memiliki luas wilayah 47.922 km² yang terdiri dari 38 kabupaten/kota (29 kabupaten dan 9 kota) dengan jumlah penduduk sekitar 37.476.757 jiwa (menurut sensus penduduk 2010). yang memiliki karakteristik yang sangat menarik dilihat dari keadaan geografi, keadaan penduduk, bahasa yang dipergunakan sehari-hari dan masih banyak kekhasan lainnya.

Propinsi Jawa Timur terletak pada 111,0' – 114,4' Bujur Timur dan 7,12' – 8,48' Lintang Selatan. Dan batas-batas adalah sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Pulau Kalimantan
- b) Sebelah Timur berbatasan dengan Pulau Bali
- c) Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Propinsi Jawa Tengah

Secara Umum Jawa Timur terbagi menjadi 2 (dua) bagian besar yaitu

- a) Jawa Timur daratan (90%)
- b) Kepulauan Madura (10%).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini :



Gambar 2

Peta Wilayah Provinsi Jawa Timur

Sumber : <http://dasar2ilmutanah.blogspot.com>

b) Keadaan topografis, geologis, dan klimatologis

Secara topografis Provinsi Jawa Timur dapat dibedakan menjadi tiga wilayah dataran, yakni dataran tinggi, sedang, dan rendah. Dataran tinggi merupakan daerah dengan ketinggian rata-rata di atas 100 meter dari permukaan laut (Magetan, Trenggalek, Blitar, Malang, Batu, Bondowoso). Dataran sedang mempunyai ketinggian 45-100 meter di atas permukaan laut (Ponorogo, Tulungagung, Kediri, Lumajang, Jember, Nganjuk, Madiun, Ngawi). Kabupaten/kota (20) sisanya berada di daerah dataran rendah, yakni dengan ketinggian di bawah 45 meter dari permukaan laut.

Surabaya sebagai Ibukota Provinsi Jawa Timur merupakan kota yang letaknya paling rendah, yaitu sekitar 2 meter di atas permukaan laut. Sedangkan kota yang letaknya paling tinggi dari permukaan laut adalah Malang, dengan ketinggian 445 meter di atas permukaan laut.

Struktur geologis Provinsi Jawa Timur didominasi oleh Alluvium dan bentukan hasil gunung api kuartir muda, keduanya meliputi 44,5 % dari luas wilayah darat, sedangkan bantuan yang relatif juga agak luas persebarannya adalah miosen sekitar 12,33 % dan hasil gunung api kuartir tua sekitar 9,78 % dari luas total wilayah daratan. Sementara itu batuan lain hanya mempunyai proporsi antara 0 - 7% saja.

Batuan sedimen Alluvium tersebar disepanjang sungai Brantas dan Bengawan Solo yang merupakan daerah subur. Batuan hasil gunung api kwater muda tersebar dibagian tengah wilayah Jawa Timur membujur kearah timur yang merupakan daerah relatif subur. Batuan Miosen tersebar disebelah selatan dan utara Jawa Timur membujur kearah Timur yang merupakan daerah kurang subur. Bagi kepulauan Madura batuan ini sangat dominan dan utamanya merupakan batuan gamping.

Dari beragamnya jenis batuan yang ada, memberikan banyak kemungkinan mengenai ketersediaan bahan tambang di Jawa Timur. Atas dasar struktur, sifat dan persebaran jenis tanah diidentifikasi karakteristik wilayah Jawa Timur menurut kesuburan tanah :

- a. Jawa Timur bagian Tengah, Merupakan daerah subur, mulai dari daerah kabupaten Banyuwangi. Wilayah ini dilalui sungai - sungai Madiun, Brantas, Konto, Sampean.
- b. Jawa Timur bagian Utara, Merupakan daerah Relatif tandus dan merupakan daerah yang persebarannya mengikuti alur pegunungan kapur utara mulai dari daerah Bojonegoro , Tuban kearah Timur sampai dengan pulau Madura.

Secara klimatologis Provinsi Jawa Timur memiliki iklim tropis basah. Dibandingkan wilayah Pulau Jawa bagian barat, Jawa Timur pada umumnya memiliki curah hujan lebih sedikit. Curah hujan rata-rata 1.900 mm per tahun, dengan musim hujan selama 100 hari. Suhu rata-rata berkisar 21-34°C. Suhu di daerah pegunungan lebih rendah, bahkan di daerah Ranu Pane (lereng Gunung Semeru), suhu bisa mencapai minus 4°C, yang menyebabkan turunnya salju lembut.

Suhu tertinggi terjadi pada Oktober dan November (35,3°C), dan terendah di bulan Agustus (19,3°C) dengan kelembaban 39%-97%. Tekanan udara tertinggi di bulan Agustus sebesar 1.012,0 Milibar. Jumlah curah hujan terbanyak terjadi di bulan Februari. Rata-rata penyinaran matahari terlalu lama di bulan Agustus, sedangkan terendah di bulan April. Kecepatan angin tertinggi terjadi di bulan Oktober, dan terendah di bulan April.

2. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan tugas administrasi dan manajemen kepegawaian berdasarkan wilayah kerja Jawa Timur dan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya adalah unit organisasi vertikal BKN yang berkedudukan langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala BKN pusat yang berkedudukan di Jakarta.

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya merupakan unit kerja yang melaksanakan tugas pelayanan dan pembinaan dalam bidang kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, sehingga dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada para PNS. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah standar penilaian tentang mutu pelayanan, dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sehingga hal ini bisa dijadikan sebagai faktor pendukung yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

a. Landasan Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai susunan organisasi dan tata kerja kantor regional Badan Kepegawaian Negara meliputi :

1. Undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara tahun 1974 Nomor 55, tambahan Lembaran Negara Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor

- 43 tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, tambahan Lembaran Negara Nomor 3890).
2. Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara nomor 3839).
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000, tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952).
 4. Keputusan Presiden Nomor 166 tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan Susunan Organisasi, dan Tata Kerja lembaga Pemerintah Non Departemen, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 62 Tahun 2001.
 5. Keputusan Presiden Nomor 178 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 43 Tahun 2001.
 6. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 03/KEP/2001 tentang organisasi dan tata kerja Badan Kepegawaian Negara.

b. Kedudukan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

1. Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara yang selanjutnya dalam keputusan ini disebut Kanreg BKN adalah instansi BKN di daerah, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala BKN.

2. Kanreg BKN dipimpin oleh seorang Kepala.

c. Visi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang No.8 Tahun 1974 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok Kepegawaian, maka Kantor Regional II BKN Surabaya telah mencanangkan visi yang sama dengan visi BKN yaitu : **“MEWUJUDKAN PNS YANG PROFESIONAL DAN SEJAHTERA”**, untuk itu senantiasa terus berbenah dan meningkatkan kemampuan, baik individu sumber daya pegawai maupun kelembagaan BKN. Perubahan lingkungan strategis yang demikian pesat dengan sendirinya telah menciptakan berbagai tantangan yang harus dengan sigap dihadapi oleh BKN.

d. Misi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Untuk mewujudkan visi yang ditetapkan, maka Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sebagai penyelenggara manajemen PNS berbasis kompetensi untuk mewujudkan PNS yang profesional dan sejahtera, sehingga diharapkan terwujudnya:

1. PNS yang memiliki kemampuan ketrampilan dan perilaku kerja produktif dalam melaksanakan jabatan.
2. PNS yang netral
3. PNS yang akuntabel
4. Sistem kompensasi berbasis kinerja

5. Pelayanan prima administrasi kepegawaian
6. Peningkatan Kinerja BKN

e. Tugas Pokok Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Kanreg BKN mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas pokok dan fungsi BKN di bidang administrasi dan manajemen kepegawaian negara di wilayah kerjanya, yang kewenangannya masih melekat pada pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Fungsi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 59/KEP/2001 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Regional Badan kepegawaian Negara, fungsi BKN Kantor Regional II Surabaya antara lain:

1. koordinasi, bimbingan, pemberian petunjuk teknis, dan pengendalian terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;
2. pemberian pertimbangan dan atau penetapan mutasi kepegawaian bagi Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah di wilayah kerjanya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pusat dan penetapan status kepegawaian di wilayah kerjanya;
4. pemberian pertimbangan pensiun Pegawai Negeri Sipil Daerah dan penetapan status kepegawaian di wilayah kerjanya;

5. penyelenggaraan dan pemeliharaan jaringan informasi data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah di wilayah kerjanya;
6. penetapan pemindahan Pegawai Negeri Sipil antar Daerah Propinsi atau antara Daerah Kabupaten/Kota dan Daerah Kabupaten/Kota lain Propinsi;
7. tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh Kepala BKN.

g. Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Berikut adalah wilayah kerja dari Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya, antara lain:

1. Pemerintah Propinsi Jawa Timur
2. Pemerintah Kabupaten Madiun
3. Pemerintah Kabupaten Magetan
4. Pemerintah Kabupaten Pacitan
5. Pemerintah Kabupaten Ponorogo
6. Pemerintah Kabupaten Ngawi
7. Pemerintah Kabupaten Trenggalek
8. Pemerintah Kabupaten Tulungagung
9. Pemerintah Kabupaten Blitar
10. Pemerintah Kabupaten Nganjuk
11. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro
12. Pemerintah Kabupaten Tuban
13. Pemerintah Kabupaten Mojokerto

14. Pemerintah Kabupaten Kediri
15. Pemerintah Kabupaten Jombang
16. Pemerintah Kabupaten Lamongan
17. Pemerintah Kabupaten Malang
18. Pemerintah Kabupaten Pasuruan
19. Pemerintah Kabupaten Probolinggo
20. Pemerintah Kabupaten Lumajang
21. Pemerintah Kabupaten Jember
22. Pemerintah Kabupaten Bondowoso
23. Pemerintah Kabupaten Situbondo
24. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi
25. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo
26. Pemerintah Kabupaten Gresik
27. Pemerintah Kabupaten Bangkalan
28. Pemerintah Kabupaten Sampang
29. Pemerintah Kabupaten Pamekasan
30. Pemerintah Kabupaten Sumenep
31. Kota Madiun
32. Kota Blitar
33. Kota Mojokerto
34. Kota Kediri
35. Kota Malang
36. Kota Batu

37. Kota Pasuruan

38. Kota Probolinggo

39. Kota Surabaya

h. **Struktur Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya**

Struktur organisasi bagi sebuah organisasi sangatlah penting, karena organisasi merupakan suatu cara untuk mengatur sesuatu dengan tingkat, jabatan, dan kecakapannya dalam melaksanakan suatu tugas untuk mencapai tujuan tertentu serta dapat mendorong kerjasama yang baik. Singkatnya didalam struktur organisasi menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian.

Berikut susunan organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya adalah sebagai berikut :

- a. Unsur Pimpinan : Kepala Kanreg
- b. Unsur Sekretariat : Bagian, terdiri:
Bagian Umum:
 - a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
 - b) Subbagian Kepegawaian;
 - c) Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.
- c. Unsur Pelaksana : Bidang, terdiri:
 - 1) Bidang Mutasi :
 - a) Seksi Administrasi Mutasi;
 - b) Seksi Mutasi I;
 - c) Seksi Mutasi II;

d) Seksi Mutasi III.

2) Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun,
terdiri dari :

a) Seksi Administrasi Status Kepegawaian dan
Pensiun;

b) Seksi Status Kepegawaian;

c) Seksi Pensiun I;

d) Seksi Pensiun II.

3) Bidang Informasi Kepegawaian, terdiri dari :

a) Seksi Penyiapan dan Pengelolaan Data
Kepegawaian I;

b) Seksi Penyiapan dan Pengelolaan Data
Kepegawaian II;

c) Seksi Pengolahan Data Kepegawaian;

d) Seksi Penyajian dan Pertukaran Informasi.

4) Bidang Bimbingan Teknis Kepegawaian,
terdiri dari :

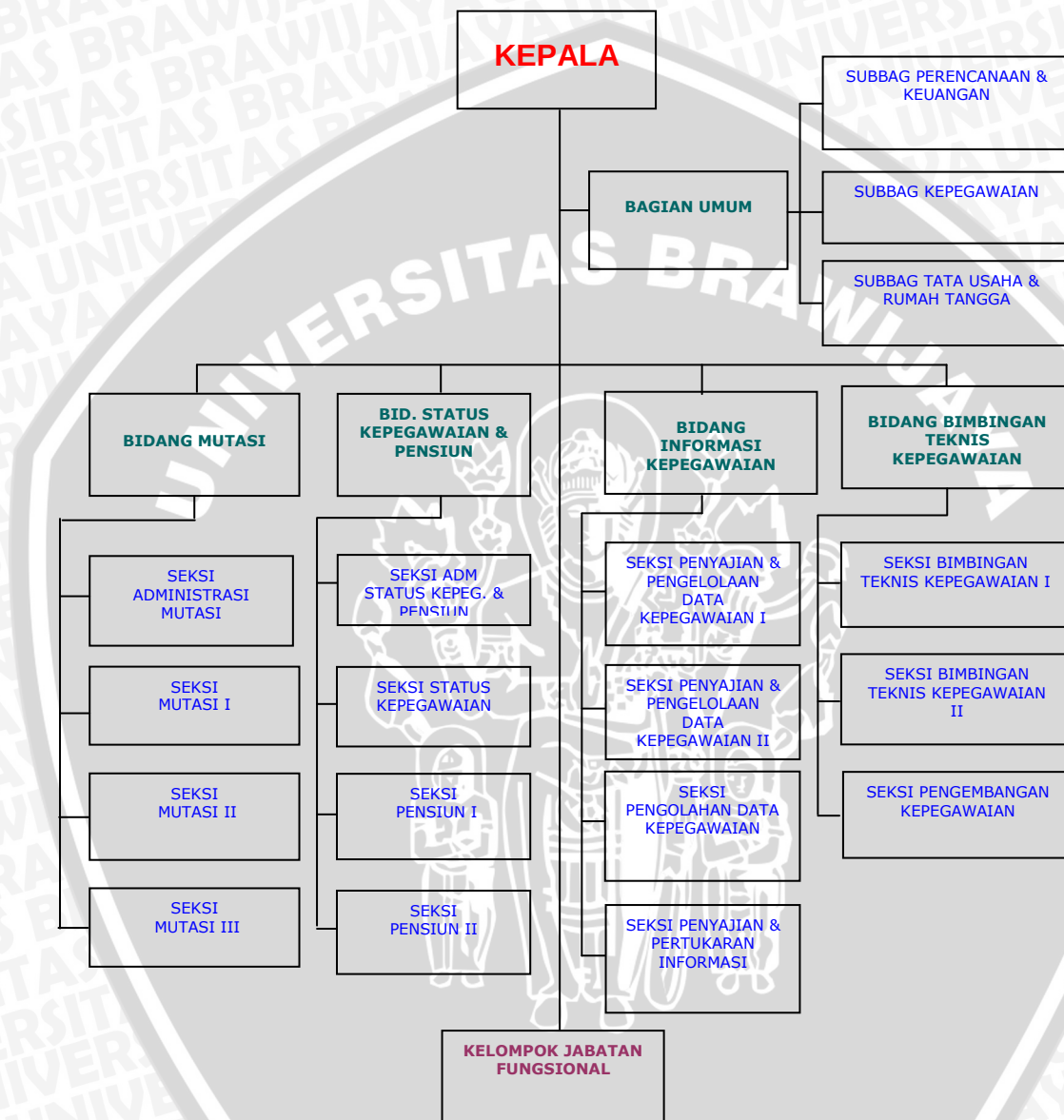
a) Seksi Bimbingan Teknis Kepegawaian I;

b) Seksi Bimbingan Teknis Kepegawaian II;

c) Seksi Pengembangan Kepegawaian.

5) Kelompok Jabatan Fungsional

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR REGIONAL II BKN



Gambar 3

Susunan Organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Sumber : www.bkn.go.id

Berikut ini akan dijelaskan rincian tugas dan fungsi masing-masing jabatan yaitu:

a) Kepala Kanreg

Kepala Kanreg BKN mempunyai tugas membantu Kepala BKN dalam menyelenggarakan administrasi dan manajemen kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah di wilayah kerjanya, melaksanakan koordinasi dan kerja sama di bidang kepegawaian dengan Pemerintah Daerah, instansi vertikal, dan instansi pusat yang berada di daerah dalam wilayah kerjanya, serta memberikan laporan secara berkala dan sewaktu-waktu kepada Kepala BKN.

b) Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi bagi seluruh satuan organisasi Kanreg BKN.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Umum mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan rencana dan program
- 2) Pengelolaan administrasi keuangan
- 3) Pengelolaan administrasi kepegawaian
- 4) Pengelolaan tata usaha kantor, dokumentasi dan kehumasan, serta perlengkapan dan rumah tangga

a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan

Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan dan penyusunan rencana, program dan anggaran,

pengelolaan dan administrasi keuangan dan pembayaran serta pembukuan dan verifikasi.

b. Subbagian Kepegawaian

Subbagian Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha kepegawaian, administrasi mutasi dan pengembangan kepegawaian serta kesejahteraan pegawai.

c. Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, kearsipan, ekspedisi, penggandaan, dokumentasi, kehumasan, penyusunan laporan, serta urusan perlengkapan, angkutan kendaraan dinas, urusan dalam dan keamanan.

c) Bidang Mutasi

Bidang Mutasi mempunyai tugas melaksanakan pemberian pertimbangan teknis mutasi kepegawaian kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah dan Pejabat Instansi Pusat yang berwenang di daerah, dan menetapkan kenaikan pangkat anumerta, pengabdian, di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Mutasi menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan pertimbangan teknis kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah untuk penetapan kenaikan pangkat PNS Daerah.

- 2) Pemberian pertimbangan teknis kepada Pejabat Instansi Pusat yang berwenang di daerah untuk penetapan kenaikan pangkat PNS Pusat.
- 3) Penetapan kenaikan pangkat anumerta dan pengabdian PNS Pusat.
- 4) Pemberian pertimbangan teknis peninjauan masa kerja.
- 5) Penetapan pemindahan PNS Daerah antar Daerah Propinsi dan antara Daerah Kabupaten/Kota dengan Daerah Kabupaten/Kota lain Propinsi.

a. Seksi Administrasi Mutasi

Seksi Administrasi Mutasi yang mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha dan administrasi Mutasi.

b. Seksi Mutasi

Seksi Mutasi I, Seksi Mutasi II, dan Seksi Mutasi III mempunyai tugas melakukan penelitian persyaratan dan penyiapan bahan pertimbangan mutasi pegawai, dan peninjauan masa kerja

e) Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun

Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penetapan NIP, Karpeg, Karis/Karsu, pemberhentian dan pemberian pensiun bagi PNS Pusat dan janda/dudanya, dan penyiapan pertimbangan teknis bagi pegawai negeri sipil daerah dan janda/dudanya yang telah mencapai batas usia pensiun serta penyiapan pertimbangan status kepegawaian lainnya.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan penetapan NIP daerah di wilayah kerjanya
- 2) Penyiapan penetapan Karpeg dan Karis/Karsu PNS
- 3) Penyiapan penetapan pemberhentian dan pemberian pensiun PNS
Pusat golongan ruang IV/b ke bawah
- 4) Penyiapan penetapan pemberhentian dan pemberian pensiun PNS
Daerah golongan ruang IV/e ke bawah
- 5) Penyiapan pemberian pertimbangan masalah kedudukan dan status
hukum kepegawaian
- 6) Penyiapan pertimbangan pernyataan tewas dan uang duka tewas
serta tunjangan cacat
- 7) Penyiapan persetujuan pemberian cuti diluar tanggungan Negara

a. Seksi Administrasi Status Kepegawaian dan Pensiun

Seksi Administrasi Status Kepegawaian dan Pensiun yang bertugas melakukan urusan tata usaha dan administrasi status kepegawaian dan pensiun

b. Seksi Status Kepegawaian

Seksi Status Kepegawaian yang bertugas melakukan penyiapan bahan penetapan NIP bagi PNS daerah, pertimbangan teknis pengangkatan menjadi PNS bagi CPNS daerah yang menjalani masa percobaan 2 (dua) tahun, penetapan pengangkatan menjadi PNS bagi CPNS Pusat yang menjalani masa percobaan lebih dari 2 (dua) tahun,

pertimbangan teknis bagi PNS daerah yang tewas atau cacat karena dinas, penetapan Karpeg dan Karis/Karsu, pemberian pertimbangan kedudukan dan status hukum kepegawaian, persetujuan cuti diluar tanggungan Negara dan uang duka tewas.

c. Seksi Pensiun I dan Seksi Pensiun II

Seksi Pensiun I dan Seksi Pensiun II bertugas melakukan penelitian dan penyiapan bahan penetapan pemberhentian dan pemberian pensiun PNS Pusat serta penyiapan bahan pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun PNS daerah yang mencapai batas usia pensiun serta pensiun janda/dudanya dan pengelolaan tata naskah pension

f) Bidang Informasi Kepegawaian

Bidang Informasi Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan system informasi kepegawaian PNS Pusat dan Daerah serta memfasilitasi pengembangan system informasi kepegawaian pada instansi daerah di wilayah kerjanya.

Bidang Informasi Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan data masukan hasil mutasi kepegawaian
- 2) Pelaksanaan penyuntingan dan penyandian data kepegawaian
- 3) Pelaksanaan pengolahan data kepegawaian
- 4) Penyelenggaraan system kepegawaian dan pertukaran informasi
- 5) Pelaksanaan pengembangan sistem informasi kepegawaian
- 6) Pengelolaan arsip kepegawaian

a. Seksi Penyiapan dan Pengelolaan Data Kepegawaian

Seksi Penyiapan dan Pengelolaan Data KepegawI dan Seksi Penyiapan dan Pengelolaan Data Kepegawaian II bertugas melakukan urusan pengagendaan, penyuntingan, penyandian, perekaman, pengelompokan, penyimpanan dan pemeliharaan surat/dokumen kepegawaian, serta penyiapan penyusunan laporan sesuai beban tugasnya.

b. Seksi Pengolahan Data Kepegawaian

Seksi Pengolahan Data Kepegawaian bertugas melakukan pengolahan data kepegawaian PNS Pusat dan Daerah, koordinasi dalam penyelenggaraan aplikasi informasi kepegawaian, pemeliharaan basis data kepegawaian serta penyimpanan data dalam komputer.

c. Seksi Penyajian dan Pertukaran Informasi

Seksi Penyajian dan Pertukaran Informasi bertugas melakukan pengelolaan jaringan komunikasi data, rekonsiliasi data dan sistem informasi kepegawaian serta penyajian dan pertukaran informasi kepegawaian.

g) Bidang Bimbingan Teknis Kepegawaian

Bidang Bimbingan Teknis Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis kepegawaian dan diklat kepegawaian, melakukan pengawasan kompetensi jabatan, dan pengendalian pemanfaatan lulusan diklat PNS Pusat dan Daerah

Bidang Bimbingan Teknis Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- 1) pemberian bimbingan dan petunjuk teknis kepegawaian
- 2) perencanaan kebutuhan diklat
- 3) penyiapan penyelenggaraan diklat kepegawaian
- 4) penyiapan kerjasama, monitoring, dan pengendalian pemanfaatan diklat
- 5) pengawasan standar kompetensi jabatan
- 6) koordinasi dengan aparat pengawasan fungsional bidang kepegawaian
- 7) pengawasan dan pengendalian kinerja dan disiplin PNS di lingkungan Kanreg BKN

a. Seksi Bimbingan Teknis Kepegawaian

Seksi Bimbingan Teknis Kepegawaian I dan Seksi Bimbingan Teknis Kepegawaian II bertugas melaksanakan bimbingan teknis dan petunjuk teknis kepegawaian, pengawasan standar kompetensi jabatan, dan koordinasi dengan aparat pengawasan fungsional bidang kepegawaian di wilayah kerjanya, serta melakukan pengawasan dan pengendalian kinerja dan disiplin PNS di lingkungan Kanreg BKN

b. Seksi Pengembangan Kepegawaian

Seksi Pengembangan Kepegawaian bertugas merencanakan kebutuhan diklat, menyusun program diklat, menyiapkan penyelenggaraan diklat kepegawaian, melakukan kerjasama diklat,

monitoring dan pengendalian pemanfaatan diklat instansi di wilayah kerjanya

i. Kondisi Sumber Daya Manusia/Pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Jumlah pegawai pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya menurut data kepegawaian adalah berjumlah 185 orang, terdiri dari 90 orang laki-laki dan 95 orang perempuan.

Dari data yang diperoleh sebanyak 185 orang Pegawai negeri Sipil dengan jumlah per bagian/bidang dapat diketahui sebagai berikut :

Keterangan Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

PER-BAGIAN/BIDANG	
1. Kepala Kantor	1
2. Kabag. Umum	1
- Sub Bagian Keuangan	9
- Sub Bagian Kepegawaian	7
- Sub Bagian TU dan Rumga	24
3. Kabid. Pensiun	1
- Seksi Adm Pensiun	9
- Seksi Pensiun I	9
- Seksi Pensiun II	8
- Seksi Status Kepegawaian	7

4. Kabid. Mutasi	1
- Seksi Adm Mutasi	5
- Seksi Mutasi I	7
- Seksi Mutasi II	8
- Seksi Mutasi III	8
5. Kabid. Bimtek	1
- Seksi Bimtek I	3
- Seksi Bimtek II	5
- Seksi Pengemb. Kepeg	5
6. Kabid. INKA	1
- Seksi PPDK I	27
- Seksi PPDK II	24
- Seksi PDK	9
- Seksi PPI	5
Jumlah	185

Berdasarkan tabel diatas, kondisi pegawai negeri sipil Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya menurut per bagian/bidang antara lain kepala kantor sejumlah 1 orang, bidang Umum sejumlah 41 orang, bidang Pensiun sejumlah 34 orang, bidang Mutasi sejumlah 29 orang, bidang BIMTEK sejumlah 14 orang dan bidang INKA sejumlah 66 orang. Sehingga berjumlah total 185 pegawai negeri sipil.

Sumber: Rekapitulasi Jumlah PNS Kantor Regional II BKN Surabaya Per 1 Februari 2013

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

a. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Seperti yang sesuai dengan salah satu misi dari Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yakni pelayanan prima administrasi kepegawaian, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dituntut supaya bisa selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu kualitas pelayanannya harus disesuaikan dengan pernyataan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang terdapat pada pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya di bidang Status Kepegawaian dan Pensiun. Untuk itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada para PNS maupun perorangan pensiunan sebagai penerima pelayanan diperlukan upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya diantaranya :

a. Peningkatkan Kemampuan Pegawai

Kemampuan disini pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan dalam menunjang upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian perlu dimiliki oleh pegawai maupun petugas

pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya untuk melayani PNS maupun para pensiunan sebagai penerima pelayanan.

Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Bambang selaku kasi pengembangan kepegawaian:

“Semua pegawai yang ada disini semua berasal dari kewenangan BKN pusat mas, jadi semua tentang penempatan sesuai dengan spesialisasi dan kemampuan yang dimiliki dari pusat. Disini kami hanya mengurus masalah kepegawaian disini saja selama ini, agar dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan maka kami di bagian bimtek mengikutsertakan pegawai disini untuk mengikuti diklat dan pelatihan yang diadakan oleh BKN pusat (Jakarta). Hal ini dimaksudkan untuk mengupayakan peningkatan pendidikan, pengetahuan dan keterampilan pegawai.” (wawancara 20 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Endang selaku seksi pensiun I menjelaskan tentang keikutsertaan mengikuti diklat dan pelatihan bahwa:

“Bulan Agustus kemarin saya mengikuti diklat di Jakarta tentang fungsional analis kepegawaian keterampilan. Disana saya diberi bekal dan materi tentang keterampilan teknis. Biasanya sih setiap tahun ada mas, tetapi yang bagian teknis sini gantian pegawai yang dikirim ke Jakarta. Untuk tahun ini sih pegawai bagian teknis sini belum ada diklat, nunggu surat edaran dari bidang bimtek.” (wawancara 20 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Selain itu peneliti juga mewawancarai Bapak Dedi selaku analis komputer bidang status kepegawaian dan pensiun bahwa:

“Baru bulan Januari kemarin saya ke Jakarta mas ikut diklat keahlian analisis komputer. Saya disana selama seminggu mengikuti pelatihan dari BKN. Tidak setiap tahun kok mas bagian analisis komputer sini ada diklat atau pelatihan. Semua juga tergantung dari pusat yang mengadakan.” (wawancara 20 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa untuk upaya meningkatkan kualitas pegawai termasuk kualitas pelayanan, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya khususnya bidang bimtek mempunyai tugas untuk mengikutsertakan pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya untuk mengikuti pelatihan dan diklat yang dibuat dan diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Diklat dan pelatihan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan yang ada, dan oleh bidang bimtek akan menyesuaikan tema diklat dan pelatihan tersebut sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi pegawai yang akan mengikutinya.

b. Sifat pelayanan yang baik, ramah dan sopan

Pelayanan yang tulus dan ramah dari pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya selalu diutamakan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia selalu ingin diperlakukan dengan baik, dihargai dan dihormati oleh orang lain. Untuk itu Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya memberikan prioritas utama untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu setiap petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan enak.

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti dengan Ibu Milah istri pensiunan yang akan mengurus SK pensiun janda adalah sebagai berikut:

“Iya mas disini pegawainya ramah-ramah, murah senyum dan sopan-sopan kok. Saya datang kesini tadi disambut dengan

senyum, setelah berkas saya diterima ibunya langsung menyuruh saya nunggu di ruang tunggu dengan logat bahasa yang sopan mas. Jadi menurut saya sikap pegawai disini sangat baik kok mas”. (wawancara 21 Februari 2013 di ruang tunggu)

Selanjutnya dikesempatan lain peneliti juga mewawancarai Ibu Nurchasanah selaku kabid status kepegawaian dan pensiun bahwa:

“Untuk sifat pelayanan disini ya mas, keramahan dan kesopanan pegawai dalam pelayanan menjadi unsur yang penting. Dua pegawai kami di pusat layanan itu ya mas selalu kami tekankan untuk selalu memberikan pelayanan dengan senyum, sifat ramah dan dengan bahasa yang sopan. Mungkin terkadang menggunakan campuran bahasa Indonesia dengan Jawa yang halus karena kebanyakan pengusul disini kan berasal dari daerah dan sepuh (tua) ya mas, jadi terlihat sopan”. (wawancara 21 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan, menggunakan keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting. Karena notabene penerima pelayanan yang datang adalah raja dalam hal pelayanan. Sikap sopan dan ramah yang diberikan oleh petugas pelayanan akan memberikan kesan yang positif kepada penerima pelayanan. Serta penerima pelayanan pun juga akan merasa nyaman dengan pelayanan yang ada.

c. Pemberian kepercayaan kepada penerima pelayanan melalui banner, spanduk dan papan tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya merupakan salah satu instansi tinggi pemerintah di bidang kepegawaian yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepegawaian. Untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan kepegawaian, Badan Kepegawaian

Negara Regional II Surabaya diharuskan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Untuk membangun kepercayaan kepada penerima pelayanan, Badan Kepegawaian Negara II Surabaya juga memberi perhatian di ruang pusat pelayanan yakni dengan memasang banner, spanduk maupun papan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Negara II Surabaya.

Berikut wawancara peneliti dengan Ibu Nurchasanah selaku kabit status kepegawaian dan pensiun:

“BKN Kanreg II ini juga menjalankan pelayanan sesuai dengan pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang status kepegawaian dan pensiun. Kami selalu berupaya agar para pengunjung dapat dengan nyaman dalam menggunakan pelayanan yang kami sediakan. Selain itu, di pusat pelayanan juga terdapat banner, spanduk maupun papan yang beruliskan tentang visi dan misi kami dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditujukan agar penerima pelayanan mengetahui tujuan utama kami dalam memberikan pelayanan.” (wawancara 21 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Pada kesempatan yang sama beliau juga mengatakan bahwa:

“Selain penampilan yang ditingkatkan, kami juga selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan seperti yang sudah ada dalam kebijakan mutu, sasaran mutu serta komitmen utama kami dalam memberikan pelayanan. Upaya-upaya tersebut mencakup tata cara pelayanan, waktu pelayanan hingga komitmen langsung kepala Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya ini seperti yang tertera dalam banner dan spanduk di pusat pelayanan.” (wawancara 21 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penampilan juga merupakan hal penting dalam memberikan kepercayaan kepada penerima pelayanan. Upaya-upaya

dalam meningkatkan pelayanan tersebut bisa berupa banner, spanduk maupun papan di pusat pelayanan sehingga penerima pelayanan pun dapat mengetahui tentang segala sesuatunya yang berhubungan dengan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya ini.

d. Pemberian penanganan kritik dan penilaian kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui indeks kepuasan pelanggan

Perhatian merupakan kepedulian terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran, kritik dan penilaian terhadap kualitas kinerja pelayanan yang ada. Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini menggunakan sebuah metode sebagai media untuk penyampaian saran, kritik serta penilaian terhadap kinerja mereka. Metode ini dinamakan Indeks Kepuasan Pelanggan.

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan penerima pelayanan akan produk/jasa tertentu. Indeks ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kecilnya tingkat kepuasan yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan adanya indeks kepuasan pelayanan ini Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dapat mengukur kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada para penerima pelayanan. Dengan mengetahui indeks tersebut diharapkan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya menjadi peka

dan mendapat solusi terbaik untuk memperbaiki pelayanan untuk kedepannya.

Selain itu Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya bidang Status Kepegawaian dan Pensiun juga memberikan angket secara acak (*random*) kepada para PNS maupun pensiunan sebagai penerima pelayanan. Penerima pelayanan tersebut dijadikan responden untuk memberikan pendapatnya untuk menjawab pertanyaan yang ada di dalam angket yang sudah diberikan oleh petugas pusat pelayanan.

Berikut wawancara dengan Ibu Etik selaku Kasi Administrasi Status Kepegawaian dan Pensiun bahwa:

“Begini mas, disini ada alat yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan. Jadi setiap pengusul diwajibkan untuk menekan salah satu tombol yang ada di alat itu. Selain itu kami juga memberikan angket setiap satu minggu kepada pengusul secara acak untuk memberikan pendapatnya. Untuk indeks kepuasan pelanggan sendiri akan diolah seminggu sekali dan hasilnya dapat dilihat di monitor depan ruang pusat pelayanan. Sedangkan untuk angketnya akan diolah 6 bulan sekali dan hasilnya akan kami masukkan kedalam hasil laporan ISO 9001:2008 kami”. (wawancara 25 Februari 2013 di ruang kerjanya)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang ada, untuk mengevaluasi pelayanan yang dilakukan bidang Status Kepegawaian dan Pensiun Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya melakukannya dengan dua cara yaitu dengan menyuruh setiap penerima pelayanan untuk memberikan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima dengan memencet salah satu tombol yang ada pada alat pengukur indeks kepuasan pelanggan dan membagikan angket setiap minggunya secara acak kepada penerima pelayanan untuk diisi menurut

kepuasan pelayanan yang diterimanya. Sehingga bidang Status Kepegawaian dan Pensiun bisa mengevaluasi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan dan diharapkan untuk memperbaiki dan menambah kualitas pelayanan terhadap para penerima pelayanan.



Gambar 4

Alat Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: dokumentasi peneliti

Berikut hasil pengolahan indeks kepuasan pelanggan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya pada tahun 2012:

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN KANTOR REGIONAL II BKN SURABAYA												
BIDANG : STATUS KEPEGAWAIAN DAN PENSUN												
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
67	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2
68	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
72	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
77	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
81	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
90	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
91	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3
92	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3
93	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
94	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
97	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
101	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
102	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4
103	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
104	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml Nilai Per Unsur	396	397	399	392	396	400	382	392	415	395	415	422
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,0462	3,0538	3,0692	3,0154	3,0462	3,0769	2,9385	3,0154	3,1923	3,0385	3,1923	3,246
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x (1/12)	0,2538	0,2545	0,2558	0,2513	0,2538	0,2564	0,2449	0,2513	0,266	0,2532	0,266	0,270
IKM Unit Pelayanan	= 3,0776											
IKM Unit Pelayanan	= 3,0776											
Nilai IKM setelah dikonversi	= 3,0776 x 25 = 76,939											
Mutu Pelayanan	B											
Kinerja unit pelayanan	BAIK											

Gambar 5-7

Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2012

Sumber: Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang

Status Kepegawaian dan Pensiun

Berdasarkan hasil pengolahan indeks kepuasan pelanggan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut angket yang diisi oleh beberapa penerima pelayanan tersebut, mutu dan kinerja dari pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini mendapat nilai rata-rata B, yang artinya BAIK. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada penerima pelayanan tersebut sudah sesuai dengan seperti yang ada pada pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Status Kepegawaian dan Pensiun.

Tetapi berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan bahwa alat pengukur indeks kepuasan yang ada di pusat layanan tersebut mati/tidak berfungsi. Sehingga peneliti pun menanyakan keadaan alat tersebut kepada petugas pelayanan yang ada di pusat layanan tersebut. Dan petugas pelayanan tersebut berkata:

“Iya mas untuk sementara alat indeks ini rusak, sementara tidak bisa digunakan. Tetapi kami sudah melaporkannya ke bagian umum untuk segera diperbaiki.” (wawancara 25 Februari 2013 di pusat pelayanan)

Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pusat layanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini, diharuskan untuk segera memperbaiki alat indeks kepuasan pelanggan tersebut agar bisa berfungsi dengan normal kembali. Setelah alat tersebut berfungsi diharapkan para petugas pelayanan untuk konsisten menerapkan alat ini untuk digunakan kepada para penerima pelayanan sebagai alat pengukur kepuasan pelayanan yang telah mereka terima.

e. Pemberian kemudahan informasi tentang persyaratan dan waktu pelayanan

Upaya meningkatkan pelayanan kepegawaian juga harus sesuai dengan kenyataan yang nyata harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada penerima pelayanan. Tindakan yang harus diupayakan diantaranya adalah:

a) Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dalam menjalankan tugasnya selalu memperhatikan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini untuk mempermudah para PNS pengguna layanan dalam mengurus segala sesuatu pelayanan masalah kepegawaian.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Etik selaku Administrasi Status Kepegawaian dan Pensiun bahwa:

“Pelayanan yang kami berikan diupayakan agar memberi kepuasan kepada pengguna layanan, salah satu bentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di BKN Kanreg II. Oleh karena itu, petugas pelayanan ditekankan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan mutu ISO 9001:2008, yakni cepat, cermat, cerdas dan ikhlas serta sesuai pula dengan persyaratan dalam memberikan pelayanan. Disini penerima pelayanan ada 2 mas, pegawai dari BKD dan perorangan. Pegawai dari BKD mengusulkan pengurusan SK pensiun, karpeg, karis, karsu, lah untuk perorangan mengurus SK pensiun janda/duda juga mutasi keluarga bagi ada yang perubahan untuk susunan keluarganya.”. (wawancara 25 Februari 2013 diruang kerjanya)

Demikian pula seperti yang diungkapkan dalam wawancara oleh salah satu pengunjung, Ibu Heni seorang istri pensiunan bahwa:

“Saya datang kesini untuk menguruskan SK pensiun janda/duda suami saya mas. Untuk mengurus ini saya membawa pengantar dari TASPEN

sama berkas persyaratannya. Untuk persyaratan saya sudah mengerti dari TASPEN mas untuk ngurus ini, jadi kesini saya langsung memberikan semua ke petugasnya”. (wawancara 25 Februari 2013 di ruang tunggu)

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah satu sumber yang berpakaian dinas dari pegawai BKD, Pak Muji:

“Kesini saya membawa beberapa usulan dari BKD Mojokerto untuk mengurus karpeg CPNS mas. Untuk persyaratan sih sudah dicek sama pegawai BKD, kalo saya sendiri ya sudah hafal mas lha wong saya sudah biasa riwa-riwi ke BKN sini, dan harus ada surat pengantar dari BKD. Tapi biasanya kalo ada kekurangan, diingatkan lagi kok mas sama bu Ayu (petugas pelayanan).” (wawancara 25 Februari 2013 di ruang tunggu)

Selain itu peneliti juga menanyakannya kepada Ibu Ayu selaku petugas pelayanan bahwa:

“Untuk urusan persyaratan mengurus administrasi kepegawaian disini tidak ada masalah mas, baik itu perorangan maupun dari pegawai BKD. Tapi kalo ada kurangnya kami beritahu kembali dan mengembalikan berkas tersebut kepada pengguna layanan untuk dilengkapi kembali. Karena jika masih ada kekurangan satu saja persyaratan saja, di bagian teknis kami tidak bisa memprosesnya.” (wawancara 25 Februari 2013 di pusat pelayanan)

Dari hasil wawancara antara peneliti dengan beberapa narasumber tersebut adalah terdapat dua macam penerima pelayanan disini yakni perorangan yang mengurus SK pensiun janda/duda dan mutasi keluarga serta pegawai BKD daerah yang mengusulkan SK pensiun, karpeg, dan karis/karsu. Untuk perorangan kebanyakan sudah tahu persyaratannya sedangkan untuk pegawai BKD sudah jelas memahami semua persyaratan karena kebanyakan dari mereka juga sering datang ke Badan Kepegawaian

Negara Kantor Regional II Surabaya ini untuk memberikan usulan administrasi kepegawaian dari BKD setempat. Tetapi apabila masih ada kekurangan persyaratan, petugas pelayanan akan mengingatkan kembali dan mengembalikan berkas tersebut kepada pengguna layanan.

Sedangkan untuk hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti selama dilapangan bahwa para pengusul (pengguna layanan) sudah menyiapkan berkas persyaratan dan langsung untuk diberikan kepada petugas di meja pusat pelayanan. Dan kebanyakan dari mereka sudah paham dan mengerti tentang apa saja persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan jenis pelayanan yang akan mereka terima.

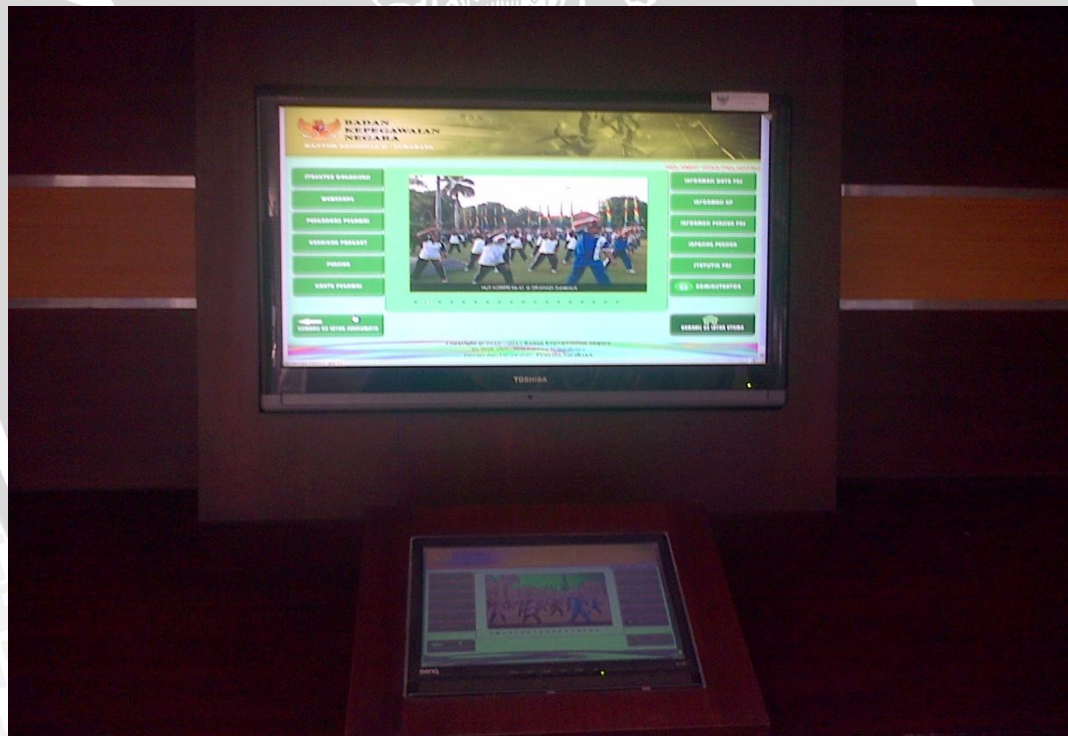
Selain itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini telah mencantumkan semua persyaratan yang ada dalam mengurus administrasi kepegawaian sebagai informasi kepada khalayak umum khususnya para PNS maupun pensiunan PNS. Semua persyaratan sudah ada di website resmi Badan Kepegawaian Negara yakni www.bkn.go.id , selain itu juga sudah ada sebuah media yang terdapat di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang bernama Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian. Selain untuk melihat semua persyaratan dalam pengurusan administrasi kepegawaian terdapat sebuah tempat yang bernama Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian.

Berikut wawancara peneliti dengan Ibu Ayu selaku petugas pelayanan:

“Disini juga ada tempat yang fungsinya untuk melihat semuanya tentang kepegawaian. Namanya Anjungan Mandiri Informasi

Kepegawaian. Fungsinya mulai dari persyaratan mengurus administrasi kepegawaian, melihat data PNS, mengetahui informasi tentang pensiun dan lain-lain. Tempatnya ya didepan pusat pelayanan itu mas.” (wawancara 25 Februari 2013 di pusat pelayanan)

Bedasarkan wawancara dengan narasumber di pusat layanan tentang Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian berfungsi untuk dapat digunakan untuk melihat segala sesuatu tentang pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya itu sendiri, dan juga tentang informasi kepegawaian lainnya bagi para PNS aktif maupun PNS yang sudah pensiun.



Gambar 8

Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya

Sumber: dokumentasi peneliti