

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang dirancang untuk mengukur kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap kualitas layanan dari suatu lembaga pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara teknis, semua instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia harus mematuhi Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik agar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, terdapat prinsip-prinsip yang penting untuk diperhatikan. Prinsip-prinsip survei kepuasan masyarakat yang disebutkan dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah:

1) Transparan

Publikasi dari hasil survei kepuasan masyarakat tidak boleh ditutupi dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat

2) Partisipatif

Hasil survei kepuasan yang akurat, penting untuk melibatkan masyarakat dan pihak lainnya dalam penyelenggaraan survei.

3) Akuntabel

Hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara tepat dan konsisten kepada pemangku kepentingan sesuai kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan pada suatu instansi harus melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan berkelanjutan.

5) Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara adil dan merata kepada seluruh pengguna layanan tanpa membedakan latar belakang, status maupun golongan.

6) Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat harus bersifat netral, tidak berpihak dan tidak mempunyai kepentingan pribadi maupun golongan.

b. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yang disebutkan dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah hal yang wajib dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, mulai dari persyaratan teknis, hingga administratif.

2) Sistem, Mekanisme, Prosedur

Prosedur merupakan prosedur baku dalam menangani penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan

3) Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keseluruhan proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan disebut sebagai waktu penyelesaian.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah imbalan yang dibebankan kepada pengguna jasa atas pengelolaan dan/atau perolehan jasa dari penyedia, yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia jasa dengan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan Produk

Spesifikasi jenis layanan adalah produk layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6) Kompetensi Pelaksana

Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pemberi layanan dikenal sebagai kompetensi pelaksana.

7) Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap atau sifat petugas dalam memberikan layanan

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan langkah pelaksana dalam menangani pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipergunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang mendukung penunjang utama terselenggaranya proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang digunakan (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (bangunan).

c. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

- 1) Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan pada setiap unsur pemberi layanan publik.
- 2) Kinerja penyelenggara pelayanan yang rutin dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat diketahui
- 3) Bahan penetapan kebijakan dan tindak lanjut yang akan digunakan berdasarkan hasil dari survei kepuasan masyarakat.
- 4) Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dapat diketahui.
- 5) Mendorong persaingan positif antar unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Pusat dan Daerah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan
- 6) Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai kinerja unit pelayanan

d. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Lembaga pelayanan publik disarankan agar melakukan survei kepuasan masyarakat paling tidak setahun sekali. Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan secara berkala dengan jangka waktu tertentu. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengatur bahwa survei sebaiknya dilakukan setiap 3 bulan sekali, 6 bulanan ataupun 1 tahun. Pelaksanaan survei dilakukan dimelalui dari tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan survei
- 5) Mengolah hasil survei
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

a. Konsep Pelayanan

Fungsi utama Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 10 adalah pelaksanaan kebijakan publik dan perekat dan

pemersatu bangsa. Menurut Gronros (Ratminto & Winarsih, 2008) pelayanan adalah 'rangkaian aktivitas interaksi antara masyarakat pengguna layanan dan aparat penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan petunjuk-petunjuk teknis yang dapat masyarakat gunakan untuk mengambil data dan informasi sesuai kebutuhan tanpa kendala'. Sedangkan menurut (Hayat, 2017) pelayanan merupakan "pemenuhan hak dasar, kebutuhan dan kepentingan warga Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan".

b. Konsep Pelayanan Publik

Dalam Sejarah perjalanan administrasi publik, menurut (Dwiyanto, 2014) pelayanan publik adalah "pelayanan yang hanya diselenggarakan oleh pemerintah atas barang dan jasa kepada masyarakat. Batasan ini masih menganggap pemerintah sebagai pelaku tunggal penyedia pelayanan publik". Menurut (Ibrahim, 2008) pelayanan publik adalah "kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan badan usaha milik negara/daerah sebagai bentuk ketaatan kepada peraturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas". Menurut (Sinambela, 2014) pelayanan publik adalah "memberikan layanan kepada masyarakat secara umum sesuai dengan kepentingan yang dimiliki berdasarkan standar prosedur dan aturan perundang-undangan yang berlaku". Sedangkan menurut (Santosa, 2012) mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya diselenggarakan oleh instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Dan pelayanan publik itu sendiri merupakan pemberian jasa dari pemerintah atau swasta untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan apa yang diamanahkan oleh undang-undang atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1) Karakteristik Pelayanan Publik

Laiang (Dwiyanto, 2014) menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik.

- a) Satu hal yang membedakan pelayanan publik adalah mereka mengejar tujuan politik yang lebih tinggi daripada upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Penyediaan layanan publik oleh pemerintah lebih banyak berfokus pada mewujudkan keadilan sosial bagi masyarakat daripada hanya mengejar keuntungan ekonomi.
- b) Pengguna layanan publik juga dianggap sebagai warga Negara daripada hanya pelanggan (pelanggan).
- c) Karakter pengguna layanan (customer) pelayanan publik juga kompleks dan bervariasi. Tingkat pemanfaatan layanan dapat berupa individu, keluarga, atau komunitas. Multidimensionalitas ini tercermin pada tingkat pemanfaatan layanan.

Beberapa karakteristik pelayanan publik dapat diketahui bahwa pelayanan publik tidak berorientasi pada keuntungan melainkan lebih kepada mewujudkan keadilan bagi seluruh masyarakat. Kemudian, pelayanan publik memandang pengguna

layanan sebagai warga Negara serta pemanfaatan pelayanan publik bersifat individu, keluarga dan komunitas.

Menurut Walsh (Dwiyanto, 2014), hubungan antara pemerintah sebagai pelayan publik dan mereka yang menggunakan layanan tersebut secara historis lebih tepat didefinisikan sebagai hubungan antara pemerintah dengan warga Negara daripada hubungan antara pemberi layanan dengan *customer*. Sejalan dengan pendapat Laiang sebelumnya bahwa pelayanan publik menempatkan pengguna layanan sebagai warga Negara bukan pelanggan atau *customer*.

Jika publik dipandang sebagai investor pelayanan publik maka segala proses pelayanan harus diketahui warga bahkan turut berpartisipasi dalam proses pembuatan regulasi dan mekanisme pelayanan publik.

2) Karakteristik Barang, Jasa dan Administratif

Mengenai perbedaan antara pelayanan barang dan jasa ini, Gronros (Dwiyanto, 2014) Menyusun karakteristik antara pelayanan barang dan jasa sebagai berikut:

Tabel 1
Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa

Pelayanan Barang	Pelayanan Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen: satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen: satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan konsumsi	Proses produksi dan distribusi
Berupa barang/benda	Pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Nilai utamanya dihasilkan diperusahaan	Berupa proses atau kegiatan
Pembeli pada umumnya tidak terlibat pada proses produksi	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber: Gronroos (Dwiyanto, 2014)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui perbedaan karakteristik barang dan jasa. Karakteristik barang beberapa diantaranya adalah berlaku untuk banyak orang, produksi dan distribusi terpisah, berupa benda, nilainya dihasilkan di perusahaan, pembeli tidak terlibat dalam proses produksi, dapat disimpan, dan dapat terjadi perpindahan kepemilikan. Sedangkan jasa mempunyai karakteristik tidak berwujud, produksi dan distribusi berlangsung bersamaan, berupa proses, nilai utamanya dihasilkan dalam proses produksi, tidak dapat disimpan, dan tidak dapat berpindah kepemilikan.

Sedangkan pelayanan administratif dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Perbedaan pelayanan administratif dari barang dan jasa adalah pelayanan administratif menghasilkan dokumen resmi yang

dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen resmi dalam pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah surat izin meneliti dan mengambil data-data yang dibutuhkan mahasiswa dan mahasiswi untuk kepentingan penelitian.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena terdapat interaksi yang cukup intens antara warga Negara dan pemerintah. Kualitas produk dan proses pemberian pelayanan publik dapat langsung diamati, dirasakan, dan dievaluasi oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu indikator kualitas pemerintahan.

Menurut (Zeithaml, 1990) dengan menggunakan ukuran *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menyampaikan secara akurat seperti yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* yaitu kerelaan untuk menolong pengguna jasa dan penyedia jasa yang adil.
- d. *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia jasa untuk menjamin kepercayaan penggunaan jasa.
- e. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada penerima layanan secara individual.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima indikator atau dimensi yang diantaranya adalah *tangibles* atau fasilitas, *reliability* atau kemampuan

meyediakan pelayanan secara akurat, *responsiveness* atau respon pegawai, *assurance* atau kepastian pelayanan, *emphaty* atau perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada warga negara.

Menurut Lenvinne ((Dwiyanto, 2014) menilai kualitas pelayanan publik melalui tiga indikator yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah cara penyedia layanan menangani harapan, keinginan, aspirasi, dan kebutuhan pelanggan dikenal sebagai responsivitas.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan publik dijalankan sesuai dengan peraturan dan aturan organisasi dan administrasi yang tepat.
- c. *Accountability* atau Akuntabilitas, juga dikenal sebagai akuntabilitas, mengacu pada seberapa baik proses pemberian pelayanan sejalan dengan kepentingan pihak-pihak yang terlibat serta perkembangan norma masyarakat.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya bahwa kualitas pelayanan publik diukur oleh lima dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Sedangkan pada pendapat Lenvinne yang dikutip dalam Dwiyanto dkk kualitas pelayanan publik hanya dinilai pada tiga aspek yaitu *responsiveness* atau responsivitas, *responsibility* atau tanggung jawab, dan *accountability* atau akuntabilitas. Pendapat ini sangat berbeda dengan pendapat sebelumnya. Lenvinne menambahkan ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi dalam proses pelayanan publik serta menambahkan kesesuaian dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Kinerja pelayanan publik mencakup hal-hal seperti kelangsungan hidup, efisiensi, produksi, mutu, kepuasan, dan persaingan dalam jangka pendek, serta pengembangan dan persaingan dalam jangka menengah Gibson, Ivancevich dan Donnelly (Dwiyanto, 2014)

- a. Produksi adalah kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya disebut produksi.
- b. Mutu adalah kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*
- c. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara yang dikeluarkan *output* dan masukan *input*.
- d. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam menanggapi kebutuhan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas adalah kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya untuk menghasilkan produk dan layanan baru yang berbeda dalam rangka merespon permintaan pelanggan.
- e. Kepuasan menunjukkan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan perannya dalam organisasi.
- f. Persaingan menggambarkan kedudukan suatu organisasi dalam persaingan dengan organisasi lain yang sejenis.
- g. Pengembangan adalah suatu ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab suatu organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan potensi pengembangannya melalui investasi pada sumber daya.
- h. Kelangsungan hidup adalah kemampuan suatu organisasi untuk tetap eksis meskipun terjadi perubahan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik dapat dinilai berkinerja jika memenuhi aspek produksi, mutu,

efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta kelangsungan hidup.

Kemudian dalam Undang-undang 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik disebutkan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- 1) Kepentingan umum.
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 disebutkan bahwa: “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Lebih lanjut dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 menyebutkan bahwa: “Standar Pelayanan adalah standar yang digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Berdasarkan peraturan tersebut, dapat diketahui bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban pemerintah atas pelayanan kepada masyarakat.

3. Kepuasan Masyarakat

Pada dasarnya manusia berhak menilai suatu Perusahaan atau instansi dalam mengeluarkan *output* sama ada produk maupun jasa dalam memenuhi harapan masyarakat atau sebaliknya membuat masyarakat kesal. Harapan masyarakat yang terpenuhi akan membuat masyarakat merasa puas dan sebaliknya bila harapan masyarakat tidak terpenuhi maka masyarakat akan merasa tidak puas dan bisa melakukan kritik atau saran.

Kepuasan merupakan respon baik dari pelanggan yang ditunjukkan melalui perasaan senang, terpenuhinya harapan dan pelayanan yang baik (Putra et al., 2015). Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terkait kesesuaian kinerja antara yang diharapkan dan yang diterima (Siswadi et al., 2019). Apabila masyarakat menerima layanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan meningkat. (Suandi, 2019).

4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD)

a. Definisi BKPSDMD

Menurut (Jibrán et al., 2022) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) dibentuk setelah otonomi daerah tahun 1999. Menurut Peraturan Walikota Makassar Nomor 111 Tahun 2016 mengemukakan "Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan yang menjadi kewenangan Daerah".

b. Tugas BKPSDMD

Tugas dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah diatur langsung dalam Peraturan Walikota. tugas dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah yaitu membantu walikota melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan yang menjadi kewenangan Daerah. Dikutip dari Peraturan Walikota Makassar Nomor 100 Tahun 2021, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Merancang program kerja badan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk untuk pelaksanaan tugas sesuai dengan pedoman yang berlaku agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi serta mengevaluasi pelaksanaan tugas diseluruh lingkup kerjanya agar dapat mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas yang sesuai dengan lingkup tugas untuk mengatur administrasi kantor;
- 5) Menghadiri rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Membuat rencana dan program untuk pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- 7) Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian untuk pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan dari

jabatan struktural atau fungsional sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

- 8) Mengelola persiapan dan penetapan pensiun ASN sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 9) Menjamin penyiapan dan penetapan gaji, tunjangan dan kesejahteraan ASN sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang telah ditetapkan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- 10) Mengelola Sistem Informasi Kepegawaian Daerah;
- 11) Berkolaborasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas Pemerintahan;
- 12) Memeriksa kinerja pegawai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 13) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala badan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- 14) Melaksanakan tugas kedinasan tambahan yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugasnya.

c. Fungsi BKPSDMD

Fungsi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah menurut Peraturan Walikota Makassar Nomor 100 Tahun 2021, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah dalam melaksanakan tugas, menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Membuat kebijakan teknis untuk mengelola fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 2) Memberikan dukungan teknis untuk menjalankan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 3) Pengawasan, penilaian dan laporan tentang pelaksanaan tugas dukungan teknis untuk penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 4) Pelatihan teknis untuk mengelola fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 5) Penyelenggaraan dan pengelolaan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan; dan
- 6) Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab tambahan yang diberikan oleh Walikota yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.

C. Penelitian Terdahulu

Berikut hasil penelitian terdahulu tentang kepuasan Masyarakat/pengguna layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Hidayatullah & Suherna, 2023)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Unsur Pelayanan: Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur	Metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur dalam penyelenggaraan pelayanan kepegawaian masih terdapat kekurangan yakni pelayanan kepegawaian kurang cepat. Kemudian, perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana seperti fasilitas kamar mandi/toilet dan ruang tunggu untuk para pengunjung saat menunggu layanan administrasi kepegawaian dan layanan konsultasi
2	(Hutueuly & Muhrim, 2023)	Kualitas Pelayanan Bidang Data Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Buru	Metode bersifat mengemukakan fakta apa adanya terhadap variabel kualitas pelayanan bidang data	bahwa terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buru diantaranya adalah masih kurangnya ketersediaan fasilitas fisik yang memadai dalam menunjang kebutuhan kerja pegawai. Kemudian, masih kurangnya kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Juga terjadi keterlambatan dalam melayani pengolahan data teknis berupa keterlambatan informasi, respon pegawai dan ketepatan waktu pelayanan.
3	(Jibran et al., 2022)	Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado	Metode Kualitatif	menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan kepegawaian, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado memiliki kelemahan diantaranya penempatan pegawai yang belum sesuai pada kompetensinya dan tingkat disiplin pegawai pada BKPSDM Kota Manado masih rendah.

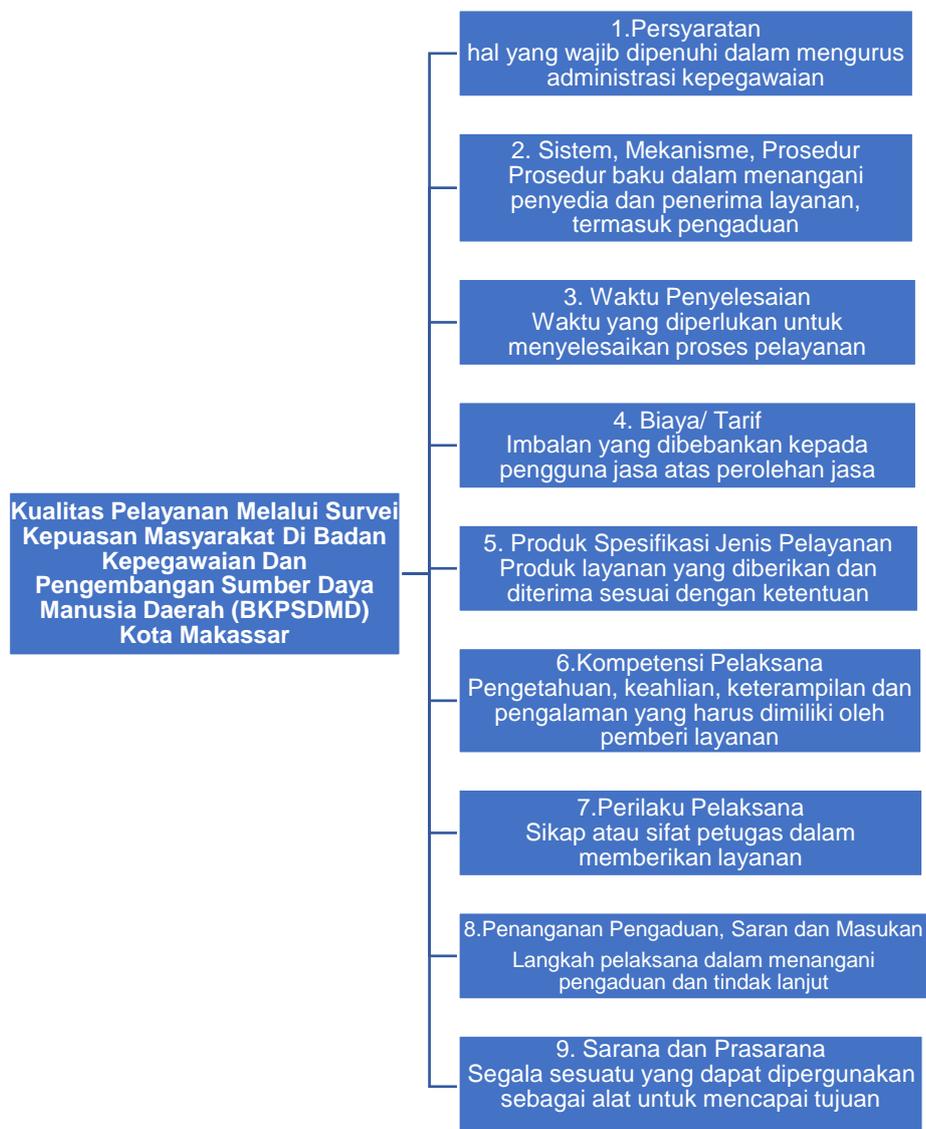
D. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba membuat kerangka pemikiran berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1

Kerangka Pikir



Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017