



**KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA**



MARKPLUS.INC
THE LEADING MARKETING CONSULTING IN INDONESIA

EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY

Biro Kepegawaian

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

NOVEMBER 8th 2018

The material contained in this document represents proprietary, confidential information pertaining to MarkPlus Consulting methodology. By accepting this document, potential client thereby agrees that the information in this document shall not be disclosed outside of the potential client's organization, shall not be duplicated, used, or disclosed for any purpose other than to evaluate this document. If, however, a contract is awarded to MarkPlus Consulting as a result of, or in conjunction with, the submission of this information, the potential client will have the right to duplicate, use or disclose the material contained herein to the extent of the resulting contract.

METODOLOGI SURVEI

Survei ini dilakukan dengan metode CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) kepada 514 pegawai Kementerian Kesehatan.



CATI

PRO DAN KONTRA MENGGUNAKAN METODE RISET CATI

- Waktu survei cepat; jumlah pertanyaan sedikit
- Waktu pelaksanaan pekerjaan relatif lebih lama; bergantung pada database
- Pendekatan proaktif; terdapat aktivitas pencarian responden
- Cakupan lebih kecil, bergantung pada database
- Biaya relatif lebih mahal

Persebaran Responden

Database	Segmen Responden	Target	Perolehan
15	Pegawai Biro Kepegawaian	5	6
72	Pegawai (naik jabatan fungsional)	20	27
80	Pegawai (naik pangkat)	40	40
2965	Pegawai (naik pangkat dan jabatan fungsional)	90	91
543	Pengelola Kepegawaian	350	350
7161	Total	505	514



**a. HASIL SURVEI
PEGAWAI**

**b. HASIL SURVEI
PENGELOLA KEPEGAWAIAN**

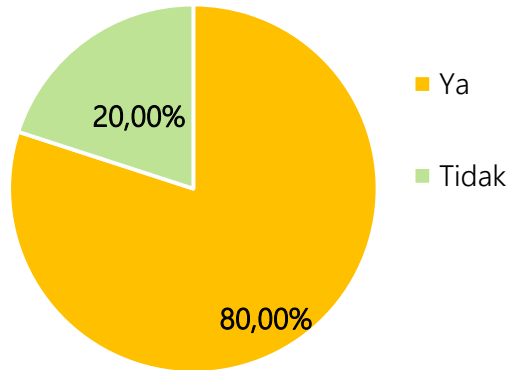
**c. HASIL SURVEI
BIRO KEPEGAWAIAN**

PENGETAHUAN TERHADAP PROSES KENAIKAN PANGKAT/JABFUNG

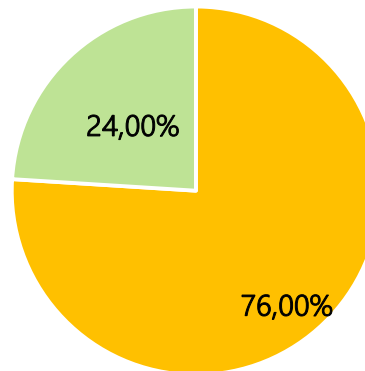
Lebih dari 60% responden berpendapat bahwa proses pengurusan SK tidak membutuhkan waktu lama untuk diproses untuk Ropeg, namun bagi 30% lainnya, SK kenaikan pangkat/jabfung lebih lama diproses karena masih adanya ketidaklengkapan berkas pegawai.

n = 150

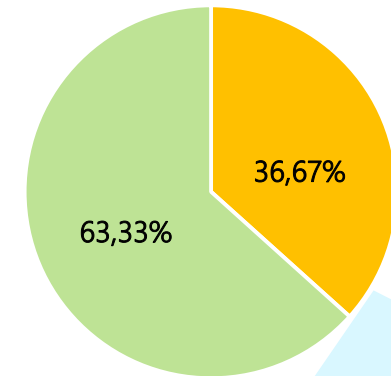
Apakah B/I/S mengetahui bahwa proses kenaikan pangkat/jabfung dilakukan sepenuhnya melalui sistem informasi layanan kepegawaian online?



Apakah B/I/S mengetahui adanya layanan info proses yang disediakan oleh Ropeg?



Apakah pengurusan SK kenaikan pangkat/jabfung membutuhkan waktu lama untuk diproses oleh Ropeg?



Apa yang menyebabkan pengurusan SK membutuhkan waktu lama untuk diproses?

n = 55

- 69,09% Terdapat berkas pegawai yang masih perlu dilengkapi oleh pegawai/pengelola kepegawaian
- 23,64% Bagian pengelola kepegawaian di satuan kerja kurang proaktif dalam mengurus SK kenaikan pangkat/jabfung
- 23,64% Bagian pengelola kepegawaian di unit utama lambat dalam penyelesaian usulan SK Kenaikan pangkat/jabfung

ALASAN KETIDAKPUASAN PEGAWAI

Ketidakpuasan pegawai terhadap proses pengajuan kenaikan pangkat terjadi karena minimnya informasi dan belum efisiennya proses pengurusan SK.

A "Informasinya kurang"

B "Waktu proses lama"

C "Belum pernah online"

- Pada aspek *people* (baik penilaian untuk pegawai yang mengalami kenaikan pangkat/jabfung maupun satker pengelola kepegawaian), kurangnya informasi menjadi alasan utama ketidakpuasan pegawai pada proses pengurusan SK. Selain itu, data yang berulang kali diminta (27,78%, n=18), ketidakpahaman akan pedoman pengajuan berkas SK (60%, n=5) dan persyaratan yang kurang detail (28,57%, n=7) menjadi penyebab utama ketidakpuasan responden.
- Pada aspek *process*, 100% (n=16) responden tidak puas dengan ketepatan waktu proses pengurusan SK, sedangkan terdapat 83,33% (n=6) responden yang menjawab bahwa SK yang telah keluar masih memerlukan perbaikan karena adanya kesalahan penulisan nama/tanggal pada SK mereka.
- Belum pernah melakukan monitor proses secara *online* menjadi alasan mayoritas responden tidak dapat memberi jawaban mengenai aspek *physical evidence* pada info proses. Sebanyak 58,33% (n=12) menjawab bahwa sistem aplikasi sering mengalami eror sehingga menghambat responden untuk mengakses sistem informasi tersebut.

SARAN

Responden menyarankan agar satker pengelola kepegawaian lebih aktif dalam memberikan informasi mengenai proses kenaikan pangkat/jabfung. Selain itu, persyaratan direkomendasikan agar dipermudah serta perlunya *reminder* bagi pegawai bersangkutan jika sudah saatnya naik pangkat.

n = 150

Sebutkan masukan untuk membuat proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung menjadi lebih efektif dan efisien secara keseluruhan!



14,67% Lebih aktif dalam memberikan informasi

10,00% Syaratnya dipermudah

8,67% Ada *reminder* untuk pegawai yang sudah waktunya naik pangkat

6,00% Sistem aplikasinya ditingkatkan lagi

5,33% Sosialisasinya ditingkatkan lagi



a. **HASIL SURVEI
PEGAWAI**

b. **HASIL SURVEI
PENGELOLA KEPEGAWAIAN**

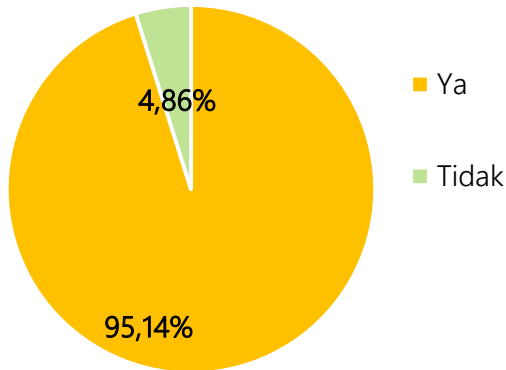
c. **HASIL SURVEI
BIRO KEPEGAWAIAN**

PENGETAHUAN TERHADAP PROSES KENAIKAN PANGKAT/JABFUNG

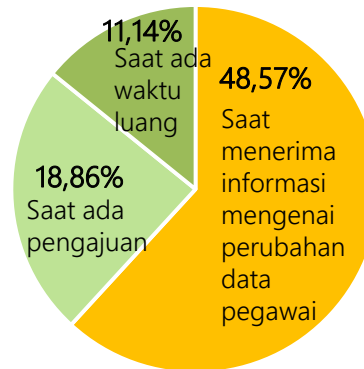
Mayoritas responden melakukan *update* informasi kepegawaian ketika menerima informasi bahwa terjadi perubahan data pegawai; melakukan monitor berkas kenaikan pangkat/ jabfung setiap seminggu sekali dan melakukan verifikasi melalui sistem aplikasi *online*.

n = 350

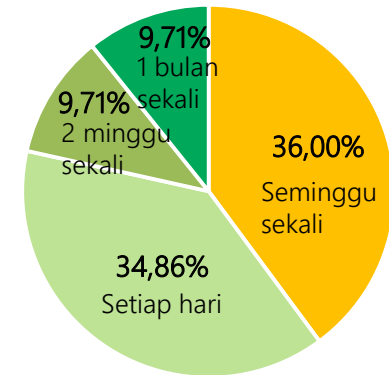
Apakah B/I/S mendapatkan informasi mengenai cara menggunakan sistem informasi layanan kepegawaian untuk mengurus kenaikan pangkat/jabfung?



Kapan B/I/S melakukan update informasi kepegawaian di sistem?



Seberapa sering B/I/S memonitor berkas kenaikan pangkat/jabfung yang B/I/S ajukan selama periode tersebut?



Bagaimana B/I/S melakukan verifikasi dan validasi terhadap usulan kenaikan pangkat/jabfung

28,86% Melalui sistem aplikasi online

12,00% Cek data pegawai

10,57% Sesuai dengan syarat-syarat kelengkapan berkas

10,00% Mengumpulkan data/berkas pegawai

7,14% Koordinasi dengan biro kepegawaian

4,29% Dilihat dari masa jabatan dan kenaikan pangkat sebelumnya

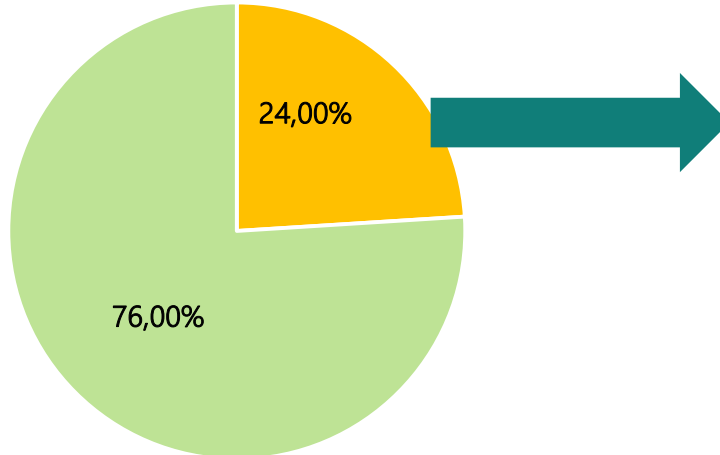
HAMBATAN PENGURUSAN SK KENAIKAN PANGKAT/JABFUNG

Berkas yang tidak lengkap/tidak memenuhi syarat menjadi penyebab utama SK membutuhkan waktu lama untuk diproses. Selain itu, proses *upload* dokumen *online* yang sering bermasalah dan kurang proaktifnya pegawai penerima kenaikan pangkat turut menjadi kendala diprosesnya pengurusan SK kenaikan pangkat/jabfung oleh satker pengelola kepegawaian.

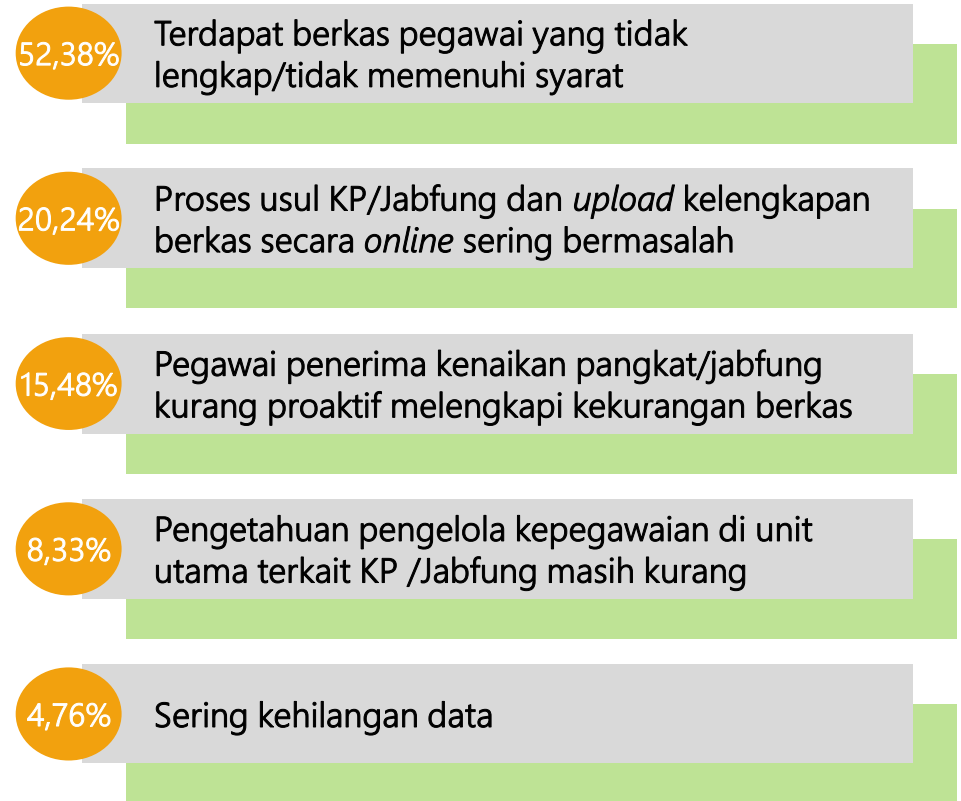
n = 350

Apakah proses pengurusan SK kenaikan pangkat/jabfung membutuhkan waktu lama untuk diproses oleh ropeg?

■ Ya ■ Tidak



n = 84



ALASAN KETIDAKPUASAN PEGAWAI

Ketidakpuasan pegawai terhadap proses pengajuan kenaikan pangkat terjadi karena minimnya informasi, respon yang lambat dan sistem yang sering mengalami *error*.

A "Informasi Kurang"

B "Respon lambat"

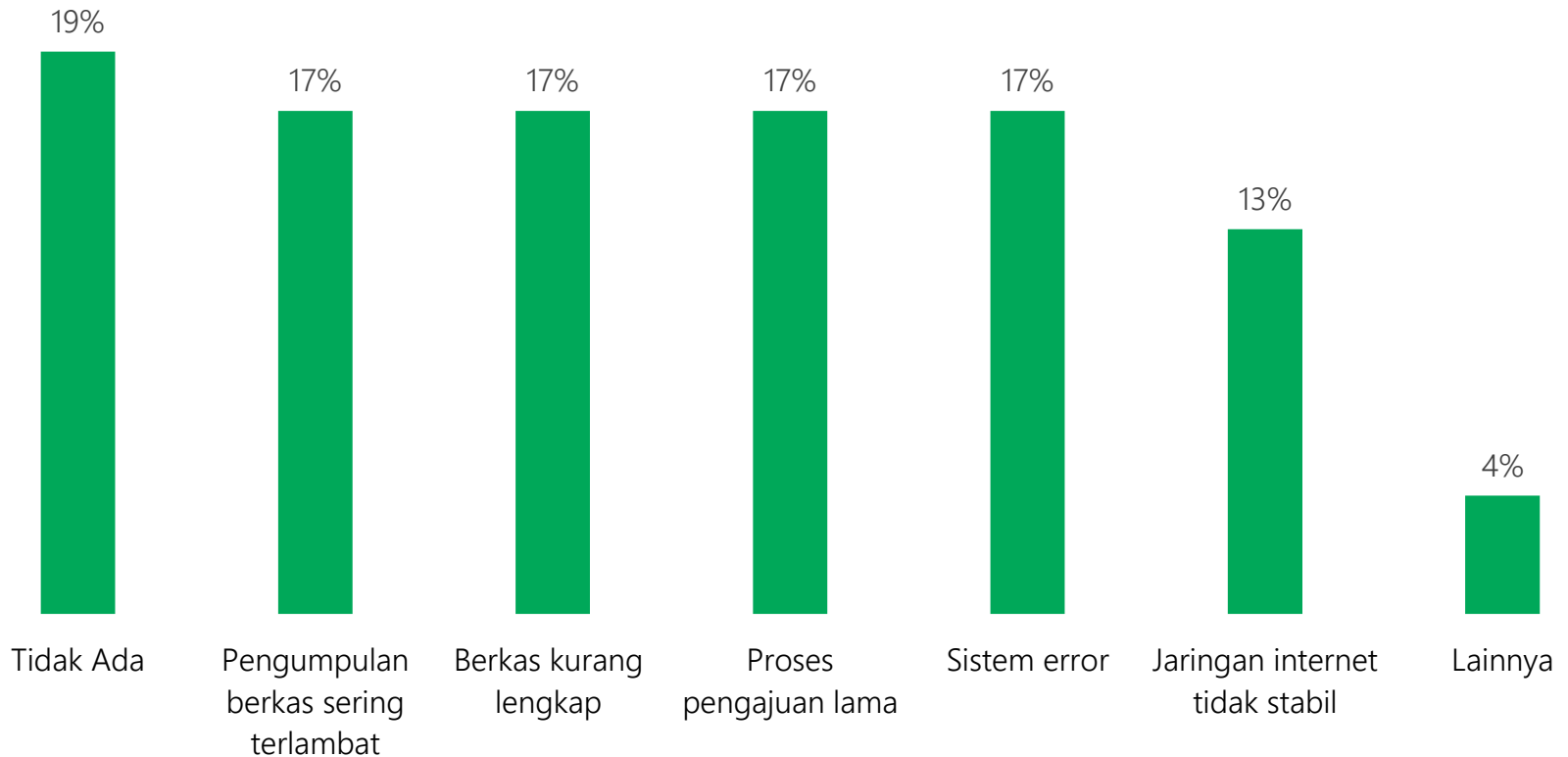
C "Sistem sering *error*."

- Pada aspek *people*, pengelola kepegawaian merasa kurang puas dengan tingkat pengetahuan mereka terhadap layanan sistem informasi karena merasa kurangnya sosialisasi terkait dengan penggunaan sistem (43%, n=14).
- Dalam aspek *process* (penilaian oleh satker pengelola kepegawaian terhadap ropeg), pengelola kepegawaian merasa dalam proses pengajuan KP/Jabfung sering mendapat respon yang lambat (56%, n=18), selain itu waktu tunggu SK dinilai lama (53%, n=15).
- Dalam aspek *physical evidence*, pengelola kepegawaian merasa sistem informasi layanan kepegawaian sering mengalami *error*.

HAL YANG MEMBUAT TERGANGGU

Ketika ditanyakan mengenai hal yang mengganggu proses pengajuan kenaikan pangkat, persoalan terkait berkas, lama waktu dan sistem yang dianggap menjadi hambatan.

Hal yang mengganggu proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung
n=350



SARAN

Responden menyarankan agar informasi mengenai proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung lebih jelas. Selain itu, aplikasi juga harus mudah diakses, proses dipercepat dan dan berkas dijaga agar tidak hilang.



n = 350

Sebutkan masukan untuk membuat proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung menjadi lebih efektif dan efisien secara keseluruhan!

15% Informasi harus lebih jelas

16% Aplikasi harus mudah diakses

13% Proses dipercepat

10% Berkas agar tidak hilang



a. **HASIL SURVEI
PEGAWAI**

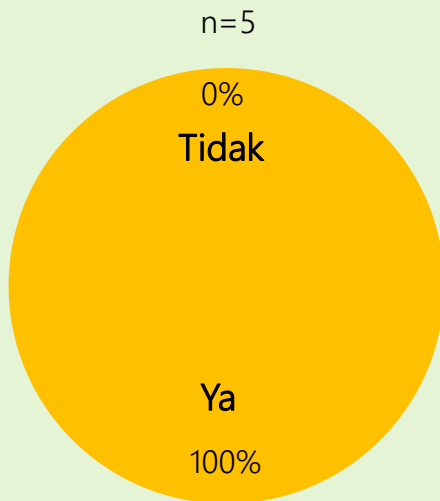
b. **HASIL SURVEI
PENGELOLA KEPEGAWAIAN**

c. **HASIL SURVEI
BIRO KEPEGAWAIAN**

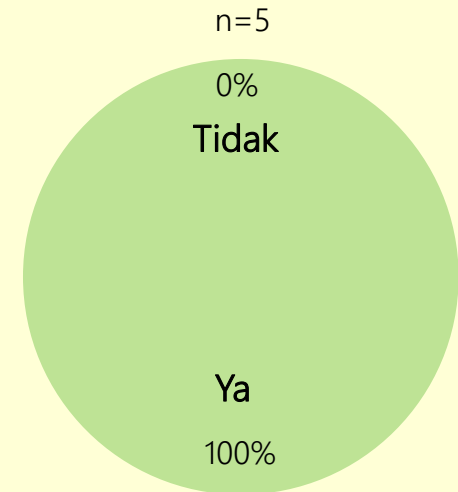
PEMAHAMAN DAN KINERJA SILK

Responden Biro Kepegawaian merasa sudah memahami dengan baik cara menggunakan SILK dan menganggap fitur yang dimiliki oleh SILK sudah lengkap dan mendukung proses pengajuan KP/Jabfung.

Apakah sudah memahami dengan jelas cara menggunakan SILK?



Apakah SILK sudah memiliki fitur yang lengkap untuk memperlancar proses pengajuan KP/jabfung?

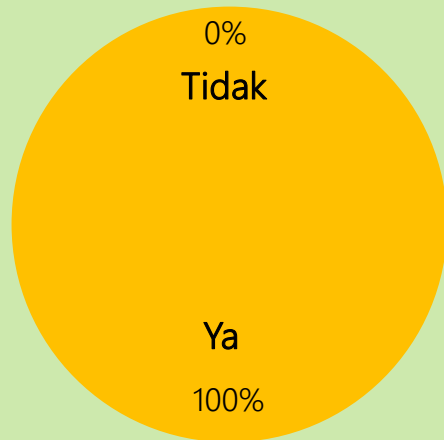


EVALUASI PROSES PENGURUSAN SK KENAIKAN PANGKAT/JABFUNG

Proses pengurusan SK kenaikan pangkat/jabfung dirasa cepat. Adapun kendala yang biasanya paling mengganggu kelancaran adalah jika terdapat kendala kelengkapan berkas dan sistem.

Apakah proses pengurusan SK kenaikan pangkat/jabfung membutuhkan waktu lama untuk diproses oleh ropeg?
n=5

n=5



Apa hal yang paling membuat B/I//S terganggu dalam proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung?
n=5

n=5

Berkas yang kurang lengkap	40%
Sulit di akses	20%
Sistemnya sering <i>error</i>	20%
Informasinya lambat	20%
Data kurang update	20%
Usulan tidak sesuai dengan SOP	20%

Apa masukan untuk membuat proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung menjadi lebih efektif dan efisien?
n=5

n=5

Aplikasi bisa digunakan oleh semua kalangan pegawai	40%
Sosialiasi tambahan untuk pengampu kepegawaian	40%
Kecepatan internet perlu ditingkatkan	20%
Aplikasi dirancang lebih mudah	20%
Update data secara berkala	20%



REKOMENDASI

Rekomendasi

People

1 Informasi mengenai proses pengajuan kenaikan pangkat/jabfung maupun terkait dengan penggunaan aplikasi perlu disosialisasikan dengan lebih intensif.

Process

2 Efisiensi proses kenaikan pangkat/jabfung perlu ditingkatkan dengan cara memberikan kuota harian penyelesaian SK dan kejelasan *Service Level Agreement*.

3 Pemberian notifikasi terkait dengan status pengajuan kenaikan pangkat/jabfung sehingga pegawai terinfokan secara jelas.

4 Perlunya pembuatan *check list* dokumen agar meminimalisir kekurangan berkas.

Physical Evidence

5 Penggunaan aplikasi SILK dan SIMKA perlu disosialisasikan agar lebih dipahami oleh pegawai.



MARKPLUS.INC
THE LEADING MARKETING CONSULTING IN INDONESIA

