

LAPORAN ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM SERTA LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

PENDAHULUAN

Laporan ini menyajikan hasil analisis mengenai tingkat kepuasan terhadap dua aspek penting dalam pengelolaan institusi, yaitu Pengelolaan dan Pengembangan SDM serta Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana. Data yang dianalisis merupakan hasil survei kepuasan yang dilakukan menggunakan skala penilaian 1-4, dengan interpretasi sebagai berikut:

- Skala 1: Sangat Tidak Puas
- Skala 2: Tidak Puas
- Skala 3: Puas
- Skala 4: Sangat Puas

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan responden terhadap berbagai komponen dari kedua aspek tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa mendatang.

ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM

Pada grafik Pengelolaan dan Pengembangan SDM, terdapat beberapa aspek yang disurvei meskipun tidak semua keterangan sumbu horizontal terlihat lengkap. Berdasarkan data yang tersedia dalam grafik, berikut adalah analisis untuk tiap aspek yang dapat diidentifikasi:

1. Pola Umum Tingkat Kepuasan

Secara umum, mayoritas responden memberikan penilaian positif (skala 3 dan 4) pada semua aspek pengelolaan dan pengembangan SDM. Rata-rata lebih dari 80% responden menyatakan puas atau sangat puas. Distribusi jawaban cenderung terpusat pada skala 3 (Puas) dengan persentase berkisar antara 44,4% hingga 72,2%.

2. Aspek dengan Tingkat Kepuasan Tertinggi

Beberapa aspek mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi dengan 72,2% responden memberikan nilai 3 (Puas). Aspek-aspek tersebut terlihat di tengah dan di akhir grafik, yang meskipun tidak teridentifikasi secara spesifik, menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam pengelolaan SDM.

3. Aspek dengan Tingkat Kepuasan Terendah

Aspek yang mendapat tingkat kepuasan (skala 3) terendah adalah yang berada di ujung kanan grafik dengan nilai 44,4%. Meskipun demikian, jika digabungkan dengan responden yang memberi nilai 4 (Sangat Puas) sebesar 16,7%, total tingkat kepuasan masih mencapai 61,1%.

4. Tingkat Ketidakpuasan

Tingkat ketidakpuasan (skala 1 dan 2) bervariasi antar aspek. Beberapa aspek memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi, terutama pada nilai 2 (Tidak Puas) yang mencapai 33,3% pada beberapa aspek. Aspek-aspek ini perlu mendapat perhatian khusus untuk perbaikan.

5. Responden yang Sangat Tidak Puas

Persentase responden yang memberikan nilai 1 (Sangat Tidak Puas) rata-rata berkisar antara 5,6% hingga 11,1%, yang menunjukkan adanya kelompok kecil yang memiliki ketidakpuasan yang signifikan terhadap beberapa aspek pengelolaan SDM.

ANALISIS LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA

Pada grafik Kepuasan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, terdapat beberapa aspek yang disurvei meskipun tidak semua keterangan sumbu horizontal terlihat lengkap. Berikut adalah analisis untuk aspek-aspek yang dapat diidentifikasi:

1. Pola Umum Tingkat Kepuasan

Secara umum, mayoritas responden juga memberikan penilaian positif (skala 3 dan 4) pada semua aspek layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Rata-rata lebih dari 80% responden menyatakan puas atau sangat puas. Distribusi jawaban juga cenderung terpusat pada skala 3 (Puas) dengan persentase berkisar antara 55,6% hingga 72,2%.

2. Aspek dengan Tingkat Kepuasan Tertinggi

Aspek "Kecukupan dan Kecepatan respon staf" mendapat tingkat kepuasan tertinggi dengan 72,2% responden memberikan nilai 3 (Puas). Aspek "Kecukupan dan Pengelolaan sarana" juga mendapat nilai tinggi dengan 72,2% responden menyatakan puas.

3. Aspek dengan Tingkat Kepuasan Terendah

Aspek "Kecukupan dan aksesibilitas" dan "Kapabilitas staf" mendapat tingkat kepuasan (skala 3) yang lebih rendah yaitu 55,6%. Namun, aspek ini memiliki persentase skala 4 (Sangat Puas) yang lebih tinggi mencapai 33,3%, sehingga tingkat kepuasan totalnya tetap tinggi.

4. Tingkat Ketidakpuasan

Tingkat ketidakpuasan (skala 1 dan 2) untuk layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana lebih rendah dibandingkan dengan pengelolaan SDM. Nilai 2 (Tidak Puas) berkisar antara 5,6% hingga 27,8%, dengan aspek "Kapabilitas staf" memiliki persentase ketidakpuasan tertinggi.

5. Responden yang Sangat Tidak Puas

Persentase responden yang memberikan nilai 1 (Sangat Tidak Puas) sangat rendah dan bahkan tidak ada pada beberapa aspek, yang menunjukkan ketidakpuasan yang minimal terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

PERBANDINGAN ANTARA PENGELOLAAN SDM DAN PENGELOLAAN KEUANGAN & SARANA PRASARANA

Berdasarkan data yang tersaji dalam kedua grafik, dapat dilakukan perbandingan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Total

Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana mendapat tingkat kepuasan total (skala 3 dan 4) yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan Pengelolaan dan Pengembangan SDM.

2. Distribusi Nilai

Distribusi nilai pada kedua aspek menunjukkan pola yang serupa, dengan mayoritas responden memberikan nilai 3 (Puas). Namun, pada beberapa aspek Pengelolaan SDM, persentase responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Puas) lebih tinggi.

3. Konsistensi Penilaian

Penilaian untuk Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana cenderung lebih konsisten antar aspek, sedangkan penilaian untuk Pengelolaan dan Pengembangan SDM menunjukkan variasi yang lebih besar.

4. Aspek yang Memerlukan Perhatian

Beberapa aspek dalam Pengelolaan dan Pengembangan SDM memerlukan perhatian lebih dibandingkan dengan aspek dalam Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, terutama yang mendapat persentase nilai 2 (Tidak Puas) sebesar 33,3%.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data survei kepuasan terhadap Pengelolaan dan Pengembangan SDM serta Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap kedua aspek layanan cukup tinggi, dengan mayoritas responden memberikan nilai 3 (Puas) dan 4 (Sangat Puas).
2. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana mendapat penilaian yang sedikit lebih baik dibandingkan dengan Pengelolaan dan Pengembangan SDM, dengan tingkat ketidakpuasan yang lebih rendah.
3. Beberapa aspek dalam Pengelolaan dan Pengembangan SDM memerlukan peningkatan, terutama yang mendapat persentase nilai 2 (Tidak Puas) yang tinggi.

4. Aspek "Kecukupan dan Kecepatan respon staf" serta "Kecukupan dan Pengelolaan sarana" mendapat tingkat kepuasan tertinggi dalam Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana.
5. Aspek dengan penilaian tertinggi dalam Pengelolaan dan Pengembangan SDM adalah yang mendapat 72,2% nilai 3 (Puas), meskipun tidak teridentifikasi secara spesifik.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah rekomendasi untuk peningkatan layanan:

Untuk Pengelolaan dan Pengembangan SDM:

1. **Identifikasi Akar Masalah:** Perlu dilakukan identifikasi lebih mendalam terhadap aspek-aspek yang mendapat tingkat ketidakpuasan tinggi (nilai 2 sebesar 33,3%).
2. **Program Pengembangan SDM yang Lebih Terarah:** Mengembangkan program peningkatan kompetensi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pegawai.
3. **Evaluasi Berkala:** Melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan dan program pengembangan SDM untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya.
4. **Peningkatan Komunikasi:** Meningkatkan komunikasi dua arah antara manajemen dan pegawai untuk memperjelas ekspektasi dan mendapatkan umpan balik yang konstruktif.
5. **Sistem Penghargaan dan Pengakuan:** Mengembangkan sistem penghargaan dan pengakuan yang lebih baik untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan pegawai.

Untuk Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana:

1. **Pertahankan Kinerja Baik:** Mempertahankan kinerja yang sudah baik dalam aspek kecukupan dan kecepatan respon staf serta pengelolaan sarana.
2. **Peningkatan Kapabilitas Staf:** Memberikan pelatihan tambahan untuk staf dalam aspek yang mendapat tingkat ketidakpuasan lebih tinggi, terutama terkait kapabilitas.
3. **Aksesibilitas Sarana:** Meningkatkan aksesibilitas sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.
4. **Transparansi Pengelolaan Keuangan:** Meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan untuk membangun kepercayaan pemangku kepentingan.
5. **Modernisasi Sarana:** Melakukan modernisasi sarana dan prasarana secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi di atas, diharapkan dapat terjadi peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan terhadap kedua aspek layanan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kinerja institusi secara keseluruhan.

