

ABSTRAK

Sebuah kewajiban bagi setiap OPD melaksanakan survei kepuasan kinerja perangkat daerah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang berguna bagi peningkatan produktivitas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban. Perangkat daerah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada internal perangkat daerah, sampai saat ini belum ada pedoman khusus. Pelayanan internal kepada unit yang lain diantaranya pelayanan kepegawaian, pelayanan administrasi keuangan, dan pelayanan umum seperti sarana dan prasarana. Untuk mengukur kinerja unit pelayanan ini diperlukan indikator yang jelas sehingga mampu dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan internal ialah unsur-unsur survei kepuasan pelayanan yang didapatkan dengan mengkaji dan menyesuaikan unsur-unsur SKM yang telah tertulis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kajian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa terdapat 22 pertanyaan pada kuisioner dan 22 variabel, 9 unsur dan 5 dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelayanan internal. Tahapan survei diawali secara *online* dengan menggunakan *google form* melalui tautan <https://intip.in/SurveiKepuasanInternal>. Langkah selanjutnya adalah *entry* data hasil survei yang telah tercatat pada *spreadsheet* ke Aplikasi Penghitung Indeks Kepuasan yang dibuat pada *Excel*, dimana terdiri dari *sheet* data dan *sheet dashboard*. Pada *dashboard* pengguna dapat memilih tahun, OPD, dan jenis pelayanan yang ingin diketahui indeks kepuasannya.

Kata Kunci : *pedoman survei kepuasan, kinerja perangkat daerah, pelayanan internal*

