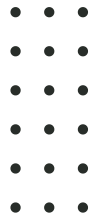




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KANTOR REGIONAL X BKN

SEPTEMBER 2023



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu core value ASN BerAKHLAK adalah Berorientasi Pelayanan. Value ini dimaknai dengan komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Berorientasi pelayanan diwujudkan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan, serta senantiasa melakukan perbaikan tiada henti. Prioritas Kantor Regional X BKN terhadap pelayanan prima tercermin dalam dituangkannya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan sebagai indikator kinerja utama dalam Rencana Strategis Kantor Regional X BKN 2020-2024 yang kemudian juga dapat menjadi pengungkit pelaksanaan Reformasi Birokrasi serta pembangunan Zona Integritas serta di Kantor Regional X BKN. Dengan semangat melakukan perbaikan tiada henti, diperlukan proses evaluasi pelayanan yang menggambarkan tingkat kepuasan stakeholder atas berbagai layanan yang telah diberikan oleh Kantor Regional X BKN. Dengan evaluasi berkelanjutan diharapkan kualitas peningkatan pelayanan akan meningkat hingga menuju optimal.

B. DASAR HUKUM

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Publik

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan stakeholder atas pelayanan Kantor Regional X BKN.
2. Untuk mengetahui komponen-komponen dalam survei yang dapat menjadi perhatian dalam proses peningkatan layanan.
3. Untuk menjadi dasar dari tindak lanjut yang akan dilakukan guna peningkatan pelayanan.

D. MANFAAT

1. Mengetahui komponen-komponen survei yang masih memerlukan perbaikan.
2. Mendapatkan masukan/saran dari stakeholder terkait layanan di Kantor Regional X BKN sehingga proses peningkatan layanan menjadi lebih efisien dan efektif.
3. Terdapat informasi *progress* dari tindak lanjut yang dilakukan terkait hasil survei yang telah dilakukan.

BAB II

METODOLOGI

A. PERIODE SURVEI

Survei dilakukan secara periodik setiap bulannya.

B. METODE ANALISA

Per responden perparameter survei

C. PARAMETER SURVEI

1. Informasi pelayanan pada Kantor Regional X BKN tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan di Kantor Regional X BKN?
3. Prosedur pelayanan di Kantor Regional X BKN mudah untuk dilakukan/diikuti
4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kantor Regional X BKN
5. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
6. Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan Kantor Regional X BKN
7. Petugas memiliki kompetensi/ kemampuan dalam memberikan pelayanan
8. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan Kantor Regional X BKN
10. Kualitas sarana dan prasarana di Kantor Regional X BKN

D. ANALISA PERHITUNGAN

$$\text{IKP} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter} \times \text{Bobot}}{\text{Total Parameter yang Terisi}}$$
$$\begin{aligned} \text{Dimana bobot} &= 1/\text{jumlah parameter} \\ &= (1/10) \\ &= 0,1 \end{aligned}$$

E. KATEGORI PENILAIAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Interval	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64.99		D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60		C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3,532	76.61 – 88.30		B	Baik
4	3.5324 – 4,00	88.31 – 100,0		A	Sangat Baik

BAB III

PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI

A. PELAKSANAAN SURVEI

Periode survei: 1 September 2023 – 30 September 2023

Jumlah Responden: 25

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKM Periode **1 s.d 30 September 2023**, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu

Nilai interval	: 3,496
Nilai konversi	: 87,40
Kategori mutu pelayanan	: B
Mutu pelayanan	: Baik

Persepsi tertinggi terhadap kepuasan **adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Persepsi terendah terhadap kepuasan **adalah Prosedur pelayanan di Kantor Regional X BKN mudah untuk dilakukan/diikuti dan Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan Kantor Regional X BKN**.

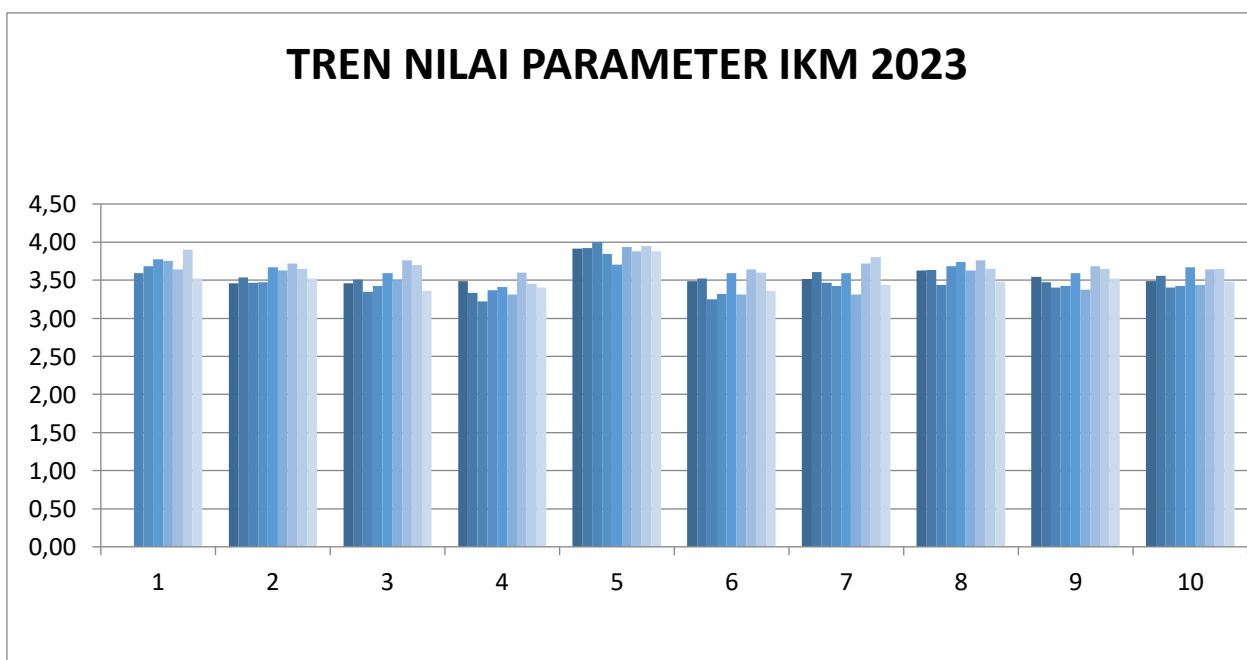
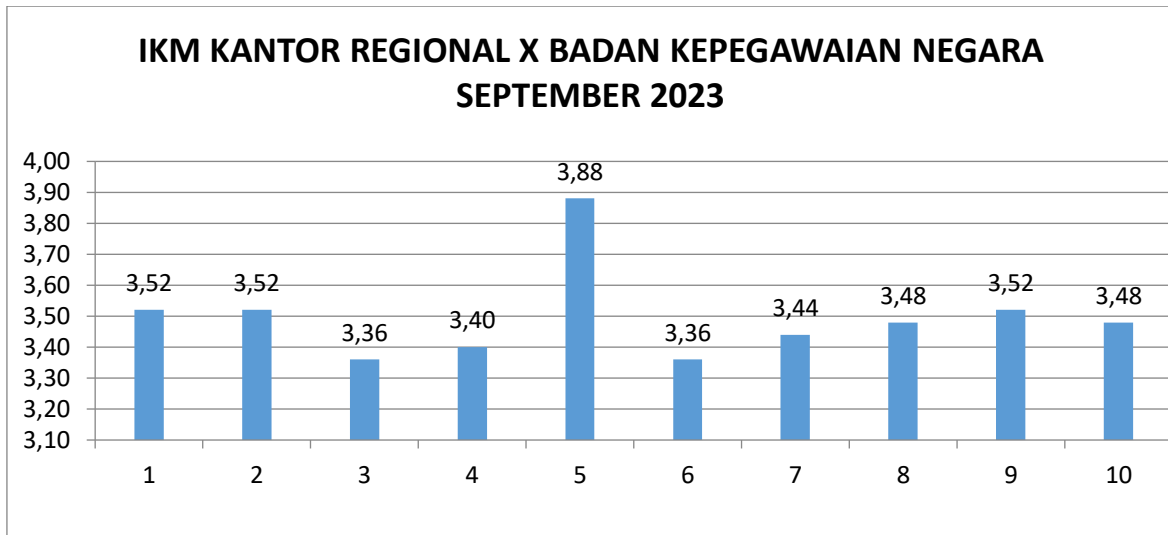
Terkait dengan parameter Prosedur pelayanan di Kantor Regional X BKN mudah untuk dilakukan/diikuti dan Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan Kantor Regional X BKN, kendala yang dialami antara lain

- a. Masih minimnya jumlah responden yang mengisi kuesioner walaupun kuesioner telah tersedia di berbagai platform (barcode, link google form, aplikasi helpdesk, dll
- b. Indikator kemudahan prosedur dan kesesuaian produk menjadi indikator dengan nilai terendah. Hal ini dipengaruhi oleh: kendala teknis terkait aplikasi SIASN, sering terjadi eror pada SIASN terutama saat banyak usulan masuk, adanya perbedaan status di SIASN, masih terdapat usul pensiun yang masuk pada hari sabtu dan minggu yang mempengaruhi SLA, masih menunggu konfirmasi kemendikbud terkait usul dengan pendidikan yang tidak sesuai (Penetapan NI PPPK).

Rencana Tindak Lanjut yang disusun untuk menangani kendala ini adalah

- a. Melakukan follow up kepada stakeholder untuk mengisi survei kepuasan masyarakat;
- b. Mendorong pemberi layanan untuk mengingatkan stakeholder untuk mengisi survei kepuasan masyarakat;
- c. Mendorong percepatan layanan salah satunya melalui pemanfaatan e-ticketing;
- d. Meningkatkan komunikasi yang bisa disampaikan di forum komunikasi Mutasi dan forum komunikasi SIASN. Seluruh stakeholder terkait bergabung dalam forum tersebut agar dapat difollow up oleh verifikator dan pengembang aplikasi. Selain itu

jika ada permasalahan, stakeholder diarahkan untuk menghubungi PIC, agar segera ditindaklanjuti.



C. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil survei yang dilakukan, telah diterima saran dan masukan dari stakeholder. Sebagai salah satu bentuk tindak lanjut, seluruh saran dan masukan ini telah direspon 100% dan dibagikan ke stakeholder dalam bentuk Laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tiap bulannya (Dokumen terlampir).

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, Kantor Regional X BKN memperoleh nilai Baik. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa poin perbaikan yang harus menjadi perhatian bagi Kantor Regional X BKN. Dengan dilakukannya proses survei hingga monitoring dan tindak lanjut, diharapkan poin-poin yang sebelumnya masih perlu perbaikan dapat mengalami peningkatan.

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Regional X BKN akan terus dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Regional X BKN.

Denpasar, 6 Oktober 2023
Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

**TANGGAPAN, KRITIK, KELUHAN DAN SARAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN SEPTEMBER 2023
KANTOR REGIONAL X BKN**

I. Bidang Informasi Kepegawaian

No	Jenis	Keterangan
A.	Tanggapan	-
B.	Kritik	-
C.	Saran	-

II. Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian

No	Jenis	Keterangan
A.	Tanggapan	Sudah sesuai dengan standar Semoga kedepan pelayanan di Kantor Regional Provinsi Bali semakin baik untuk mencapai kesempurnaan Respon Cepat dan admin sangat Ramah Mudah2 an tetap baik dan bahkan makin baik, jaga mutu dan kualitas sebagai pengayom asn
B.	Kritik	-
C.	Saran	-

III. Bidang Pensiun dan Pengangkatan

No	Jenis	Keterangan
A.	Tanggapan	Sdh sangat cepat untuk proses sk pensiun baik Pelayanan sudah sangat baik diharapkan agar terus di tingkatkan Kanreg X is the best semoga semua jenis pelayanan di Kantor Regional X BKN kedepannya lebih baik lagi, Sejauh ini layanan sangat memuaskan semoga help desk bisa memproses secara lebih cepat dalam menerbitkan ticket dan ticket nya JANGAN DITUTUP SEBELUM TUNTAS PROSES penyelesaiannya PERTANYAAN tuntas dijawab. Pelayanan BKN Regional X sangat memuaskan bagi kami karena setiap pertanyaan yang kami sampaikan selalu ditanggapi dengan cepat dan ramah BKN sangat baik SANGAT BAIK,TERUSKAN, Semoga selalu bermanfaat bagi aemua asn dan dimasa yang akan datang tetap baik dan lebih baik lagi semoga kedepannya lebih baik dan mudah lagi, sukses slalu Kantor Regional X BKN Lebih ditingkatkan Bkn reg x terbaik is the best Lebih ditingkatkan lagi. Kedepannya. Makasih Pelayanan pensiun sudah baik Pertahan dan Tingkatkan Layanan
B.	Kritik	-
C.	Saran	-

IV. Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian

No	Jenis	Keterangan
----	-------	------------

A.	Tanggapan	-
B.	Kritik	-
C.	Saran	-

V. Bagian Tata Usaha

No	Jenis	Keterangan
A.	Tanggapan	Tingkatkan terus kualitas pelayanan
B.	Kritik	-
C.	Saran	-

Denpasar, 2 Oktober 2023

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BAGIAN TATA USAHA
PERIODE : 1 September s.d 30 September 2023**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Tingkatkan terus kualitas pelayanan	Terima kasih atas apresiasi yang telah diberikan. Bagian Tata Usaha akan senantiasa memberikan dukung berupa pemeliharaan sarana prasara, serta elemen pendukung lainnya untuk meningkatkan pelayanan Kantor Regional X BKN	Sepanjang Tahun 2023
B.	Kritik	-		
C.	Saran	-		

Denpasar, 1 Oktober 2023

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN Denpasar

\$

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN
PERIODE :1 September s.d 30 September 2023**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Sudah sesuai dengan standar	Terimakasih atas masukan dan saran dari	September 2023
		Semoga kedepan pelayanan di Kantor Regional Provinsi Bali semakin baik untuk mencapai	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan	September 2023
		Respon Cepat dan admin sangat Ramah	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan	September 2023
		Mudah2 an tetap baik dan bahkan makin baik, jaga mutu dan kualitas sebagai pengayom asn	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan	September 2023
B.	Kritik	-		
C.	Saran	-		

Denpasar, 03 Oktober 2023
Kepegawaian Kanreg X BKN

Fuardin, S.E., M.Si.
NIP. 196905081995111001

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BIDANG PENGANGKATAN DAN PENSIUN
PERIODE 1 SEPTEMBER - 30 SEPTEMBER 2023**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Sdh sangat cepat untuk proses sk pensiun	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
		baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
		Pelayanan sudah sangat baik diharapkan agar terus di tingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
		Kanreg X is the best	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
		semoga semua jenis pelayanan di Kantor Regional X BKN kedepannya lebih baik lagi,	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
		Sejauh ini layanan sangat memuaskan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
		semoga help desk bisa memproses secara lebih cepat dalam menerbitkan ticket dan ticket nya JANGAN DITUTUP SEBELUM TUNTAS PROSES penyelesaian nya	Terima kasih atas tanggapan yang diberikan. Pelayanan helpdesk akan terus kami tingkatkan agar lebih baik lagi	Oktober 2023

Pelayanan BKN Regional X sangat memuaskan bagi kami karena setiap pertanyaan yang kami sampaikan selalu ditanggapi dengan cepat dan ramah	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
BKN sangat baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
SANGAT BAIK,TERUSKAN,	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
Semoga selalu bermanfaat bagi semua dan dimasa yang akan datang tetap baik dan lebih baik lagi	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
semoga kedepannya lebih baik dan mudah lagi, sukses slalu Kantor Regional X BKN	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
Lebih ditingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
Bkn reg x terbaik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
is the best	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
Lebih ditingkatkan lagi. Kedepannya. Makasih	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
Pelayanan pensiun sudah baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023

		Pertahan dan Tingkatkan Layanan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Oktober 2023
B.	Kritik	-		
C.	Saran	-		

Denpasar, 2 Oktober 2023
Plt. Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun



DEDDI KURNIAWAN, S.Sos.
197409231995111001