

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI 2024



KANTOR REGIONAL X
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
DENPASAR

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



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 Januari 2024 – 31 Januari 2024

Jumlah Responden: 68

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKM Periode **1 s.d 31 Januari 2024**, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu

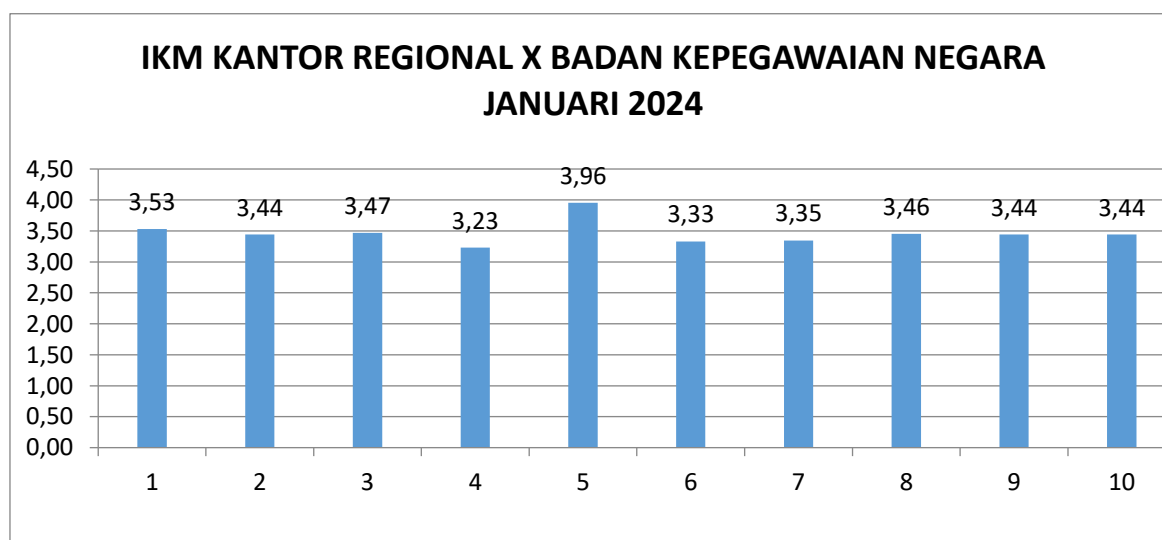
Nilai interval : 3,478

Nilai konversi : 86,95

Kategori mutu pelayanan : B

Mutu pelayanan : Baik

Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kantor Regional X BKN**



Terkait dengan parameter ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kantor Regional X BKN, kendala yang dialami antara lain:

- 1) Kendala teknis terkait aplikasi SIASN, sering terjadi eror pada SIASN terutama saat banyak usulan masuk;
- 2) Permasalahan masih bertumpu pada pusat.

Beberapa tindak lanjut yang telah dilakukan untuk menangani kendala ini adalah:

- 1) Meningkatkan komunikasi yang bisa disampaikan di forum komunikasi Unit kerja Bersama stakeholder dan forum komunikasi SIASN. Seluruh stakeholder terkait bergabung

dalam forum tersebut untuk mempermudah proses follow up oleh verifikator dan pengembang aplikasi;

- 2) Setiap kegiatan penyelenggaraan dibuatkan kuisisioner;
- 3) Refresh sosialisasi penggunaan helpdesk;
- 4) Monev penyelesaian tiket.

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 Sangat 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, 7 Februari 2024

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

\$

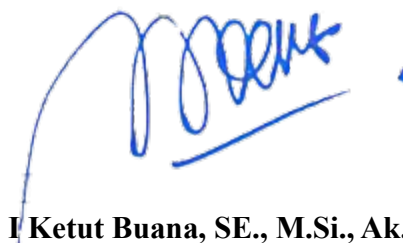
**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BDIANG INFORMASI KEPEGAWAIAN
PERIODE: 1 Januari s.d 31 Januari 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	<p>Terimakasih, Terbaik..</p> <p>Terimakasih atas pelayanan yang kami terima, melayani dengan sungguh meskipun diluar jam kantor. jaya selalu BKN Regional X Denpasar</p> <p>Pelayanannya terus ditingkatkan, terima kasih</p> <p>Di tingkat kan</p> <p>Pelayanan pada Bidang INKA sudah sangat bagus</p> <p>Pertahankan kualitas layanan</p> <p>Permasalahan terkait dengan INKA sangat cepat direspon oleh PIC Sumbawa sehingga selalu ada solusinya</p> <p>Tetap ramah & setia dlm melayani urusan kepegawaian seluruh instansi pemda wil. KR10</p> <p>Mantap...</p> <p>selalu ramah dan cepat direspon saat berkonsultasi melalui WA</p> <p>Setiap permasalahan yg kami ajukan ke BKN di tanggapi dg cepat, namun aplikasi BKN sering kurang mendukung, sering error, mengakibatkan terjadinya berulang-ulang proses data. Semoga ke depan BKN makin sukses dan cepat tanggap. Terima kasih</p>	<p>Terima Kasih atas tanggapan dari stakeholder terhadap Pelayanan Bidang Informasi Kepegawaian Kanreg X BKN. Kami akan terus menjaga dan meningkatkan pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang prima bagi stakeholder</p>	<p>Januari 2024</p>

B.	Kritik	Hal yang perlu ditingkatkan terkait kecepatan respon pada ticketing pada Helpdesk SIASN BKN pada masing-masing Bidang/Kelompok Kerjanya dan juga perlu ditingkatkan terkait penyajian data baik dari sisi SIASN maupun dari Satu data ASN yang lebih mendetail. Seperti mencakup Usia masing-masing ASN, jumlah ASN disetiap jabatan yang ada sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan pimpinan.	Terima Kasih atas kritik yang diberikan. Usulan yang bagus untuk kami tindaklanjuti dengan Bagian/Bidang terkait sebagai agenda pembahasan sehingga Kami akan jadikan bahan evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya.	Januari 2024
C.	Saran	Pelayanan yang diberikan oleh BKN Kanreg X sudah baikk Selalu menjawab pengaduan dengan baik dan tepat waktu Keluhan : Masih ada usulan perubahan status ASN an. Messak Rohi Ede ke BKN Pusat yang belum terjawab Tingkatkan Pelayanan yg ada (Sarana & Etika)	Terima Kasih atas saran yang diberikan. Usulan yang bagus untuk kami tindaklanjuti.	Januari 2024

Denpasar, 12 Januari 2024

Kepala Bidang Informasi Kepegawaian



I Ketut Buana, SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 198107102008121002

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BIDANG PENGEMBANGAN DAN SUPERVISI KEPEGAWAIAN
PERIODE: 1 Januari s.d 31 Januari 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/ Saran/ Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Pelayanan sangat memuaskan dan penjelasan mudah di mengerti	Terima kasih atas tanggapan positif Bapak/Ibu terhadap pelaksanaan Pelayanan di Kantor Regional X BKN Denpasar yang telah bersama-sama mendukung kami dalam mewujudkan Pelayanan Prima berkelanjutan bagi stakeholder	Februari 2024
		Pelayanan yang sudah baik mohon untuk dipertahankan, terima kasih		Februari 2024
		Tetap pertahankan pelayanan yang sudah baik ini		Februari 2024
		Pertahankan pelayanan seperti sekarang		Februari 2024
		pelayanan sudah baik		Februari 2024
		TERUS MELAYANI DENGAN SUNGGUH		Februari 2024
		kami puas dengan pelayanan di Kanreg X BKN		Februari 2024
		Dipertahankan pelayanan yang baik		Februari 2024
		Terus ditingkatkan lagi pelayanannya		Februari 2024
		Tetap semangat melayani Negara		Februari 2024
		Pelayanannya baik dan sangat membantu dalam penyelesaian permasalahan kepegawaian.		Februari 2024
		Memuaskan		Februari 2024
		Sangat baik		Februari 2024
		Terimakasih kara sudah ada kuisisioner untuk kmi bisa memberikan masukan dan penilaian		Februari 2024
Sangat Baik	Februari 2024			
Layanan yang diberikan sudah sangat baik	Februari 2024			
B.	Kritik	-	-	-
C.	Saran	Tingkatkan strategi pelayanan pada beberapa aspek seperti layanan kepangkatan dan penggajian	Terima kasih atas saran Bapak/Ibu, akan kami sampaikan kepada Unit yang menangani	Februari 2024
		Kalau dari daerah biasanya datang lebih dari satu, ruangan agak besar dikit	Terima kasih atas saran Bapak/Ibu, akan kami sampaikan kepada Unit yang menangani Sarpras	Februari 2024
		Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan public	Terima kasih atas saran Bapak/Ibu, akan terus kami lakukan perbaikan dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan publik	Februari 2024

Denpasar, 7 Februari 2024
Kepala Bidang PDSK



B. Maptuhah Rahmi, S.Sos.,MM
NIP. 198406152008122001

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BIDANG PENGANGKATAN DAN PENSIUN
PERIODE: 1 Januari s.d 31 Januari 2024**

+A7	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Sudah baik bapak ibu, hanya masalah saya yg saya tanyakan belum disampaikan detail berkas apa saja, hanya menyampaikan agar saya ke dinas saja utk mengirim kembali. Tapi saya sangat senang karena sudah ada balasan dan capture yg di berikan kepada saya. Terimakasih	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan. Layanan konsultasi dengan PIC akan kami tingkatkan dan perbaharui agar lebih efektif melayani stakeholder	Feb-24
		Sudah baik dan dipertahankan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
		terus semangat	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.

Pelayanan sudah sesuai,	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
untuk pengajuan usulan sk pensiun janda dan usulan pendaftaran istri sdh ada peningkatan kurang dari 1 minggu kami sdh mendapat jawaban dan senantiasa pelayanan selalu ditingkatkan.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
Pelayanannya sangat dan perlu ditingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
Sudah sangat bagus,	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
Tetap prioritaskan pelayanan yang bertanggung jawab	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.

Jangan puas dengan yg sudah tingkatkan lagi	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
Kualitas pelayanan ditentukan oleh kinerja dari pegawai yang memberikan pelayanan. Jika kinerjanya baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
Layanan konsultasi dan pengaduan terkait hambatan dalam pekerjaan agar lebih cepat karena kadangkala kurang respon/relatif lama	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan.Layanan konsultasi dengan PIC akan kami tingkatkan agar lebih responsif	sda.
Sudah sesuai	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
Pertahankan dan berusaha untuk menjadi yang lebih baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.

		Sangat baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
B.	Kritik	Lebih ditingkatkan ketelitian dlm penetapan PERTEK, karena masih ada beberapa kekeliruan dlm penetapan gaji pokok pensiun dan masa kerja. Terima kasih	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda.
C.	Saran	Kami Sarankan apabila ada pertanyaan yang diajukan bisa di jawab melalui Tutorial youtub supaya kami cepat memahami. kami berterima kasih juga kepada BKN yang bisa memberi kami informasi penggunaan layanan aplikasi walau kadang lambat tapi kami memahami begitu banyak pertanyaan yg di ajukan oleh sekian banyak orang tapi apapu yang kami tanya lambat tapi tetap di jawab dengan solusi dan saran yang baik. terimakasih	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan. Saran yang diberikan akan menjadi masukan bagi kami	sda.

Denpasar, 12 Januari 2024

Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun

ADE JUDI BASMA HANTANA, ST, M.A.P

NIP. 198104012008121001

