

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Februari 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

$$IKP = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter} \times \text{Bobot}}{\text{Total Parameter yang Terisi}}$$

$$\begin{aligned} \text{Dimana bobot} &= 1/\text{jumlah parameter} \\ &= (1/10) \\ &= 0,1 \end{aligned}$$

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 Februari 2024 – 29 Februari 2024

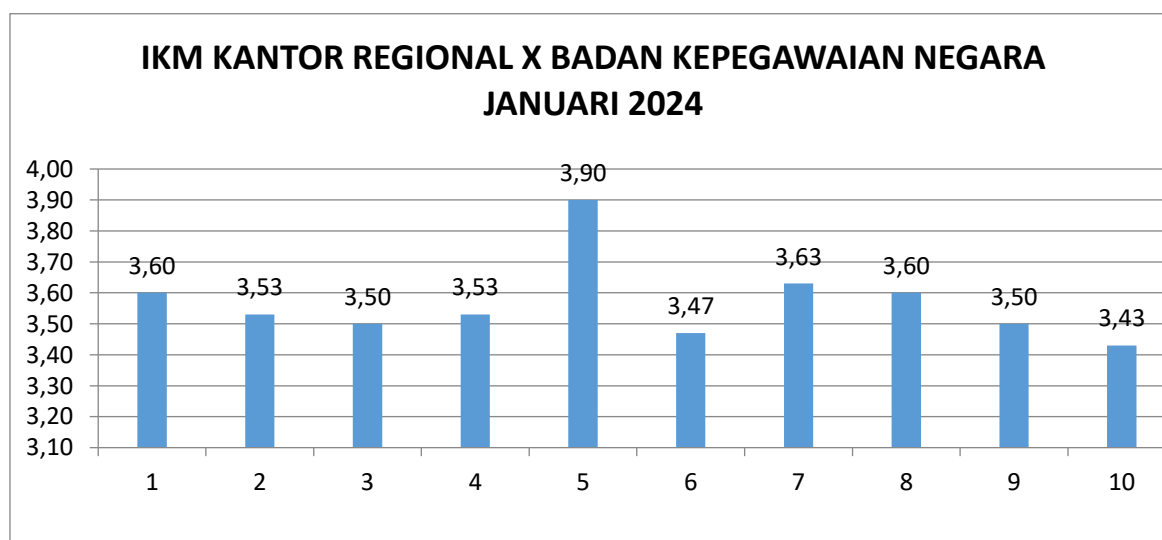
Jumlah Responden: 30

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKM Periode **1 s.d 29 Februari 2024**, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu

Nilai interval : 3,530
Nilai konversi : 89,25
Kategori mutu pelayanan : A
Mutu pelayanan : Sangat Baik

Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.
Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kualitas sarana dan prasarana di Kantor Regional X BKN**



Terkait dengan parameter Kualitas sarana dan prasarana di Kantor Regional X BKN, kendala yang dialami antara lain:

- 1) Barang di tiap tahunnya bertambah sedangkan anggaran untuk pemeliharaan di tiap tahunnya mengalami penurunan;
- 2) Pengadaan tidak di prioritaskan untuk mengganti barang rusak seperti meja, kursi, laptop.

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

- 1) Prioritas perencanaan ke sarpras yang di butuhkan pegawai, seperti: meja, kursi, laptop;
- 2) pimpinan lebih serius mengawal permohonan anggaran untuk pembaharuan sarpras yang benar-benar dibutuhkan;

- 3) sudah melakukan penghapusan BMN secara rutin;
- 4) sudah mengajukan RKBMN semaksimal mungkin;

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, 6 Maret 2024

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

§

I Made Teguh Wicaksana

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN

IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

BDIANG INFORMASI KEPEGAWAIAN

PERIODE: 1 Februari s.d 29 Feruari 2024

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Pertahankan yg sdh baik	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. Untuk respon konsultasi melalui Chat wa atau Platform Ticketing kami akan lebih tanggap lagi dan menjadi bahan evaluasi untuk bidang INKA kedepannya.	Februari 2024
		Saran dari saya terkait respon konsultasi baik dari chat WA maupun platform Ticketing Kanreg X agar lebih tanggap lagi.		
		Semoga kualitas layanan di Kanreg X BKN selalu terjaga dan semakin meningkat setiap tahunnya.		
		Layanan sudah sangat baik...dipertahankan		
		Semoga semakin baik dan mudah		
B.	Kritik	-		
C.	Saran	Saran dari saya terkait respon konsultasi baik dari chat WA maupun platform Ticketing Kanreg X agar lebih tanggap lagi.	Untuk respon konsultasi melalui Chat wa atau Platform ticketing kami akan lebih tanggap lagi dan menjadi bahan evaluasi untuk bidang INKA kedepannya.	Februari 2024

Denpasar, 6 Maret 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 MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN
PERIODE: 1 Februari s.d 29 Februari 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Pelayanan sudah sangat bagus	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan tingkatkan lagi untuk pelayanan khususnya di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Februari 2024
		Terimakasih, sangat membantu	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan tingkatkan lagi untuk pelayanan khususnya di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Februari 2024
		Pelayanan sudah bagus	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan tingkatkan lagi untuk pelayanan khususnya di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Februari 2024
		saya puas dengan pelayanan Kantor Regional X BKN 2024 dan saran saya semoga ke depan lebih baik lagi	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan tingkatkan lagi untuk pelayanan khususnya di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Februari 2024
		Pelayanan dan kerjasama yang sudah baik untuk dipertahankan	Terimakasih atas masukan dan saran dari stakeholder, akan kami jaga dan tingkatkan lagi untuk pelayanan khususnya di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Februari 2024
B.	Kritik			
C.	Saran			

Denpasar, 06 Maret 2024

Plt Kepala Bidang Mutasi dan Status
Kepegawaian
Kantor Regional X BKN Denpasar

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'F' followed by a vertical line and a small flourish at the top.

Fuardin, S.E., M.Si.

NIP. 196905081995111001

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BIDANG PENGEMBANGAN DAN SUPERVISI KEPEGAWAIAN
PERIODE: 1 Februari s.d 29 Februari 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/ Saran/ Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Baik Terimakasih BKN, sudah menyelesaikan dengan cepat pengaduan saya terkait gelar Sarjana yg sempat hilang pada aplikasi kepegawaian saya. Sekarang gelar sarjana saya sudah kembali tercantum pada aplikasi kepegawaian saya di MyASN dan Simpeg Kenkumham. Terima Kasih tak terhingga kepada BKN terutama kepada tim yang menangani pengaduan saya. Semoga kita semua sehat, sukses, bahagia dan selalu dalam perlindungan Tuhan Yang Maha Kuasa, aamiinn.... Pelayanan kepegawaian sdh sangat baik	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	Maret 2024
B.	Kritik	-		
C.	Saran	-		

Denpasar, 6 Maret 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 Februari s.d 29 Februari 2024

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Semua Proses pensiun berjalan sesuai dengan prosedurnya.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Maret 2024
		Semua komponen pendukung dalam pemberian pelayanan sudah baik adanya sehingga dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Terima Kasih	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Maret 2024
		Makin baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		dipertahankan pelayanannya sangat memuaskan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		Ditingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		Tingkatkan lagi demi menuju kesempurnaan. 🙏	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		sudah bagus sekali.terima kasih.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		TETAP SEMANGAT...	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		Semakin ditingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
		Terima Kasih	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	sda
B.	Kritik	Jaringan aplikasi siasn agar di perbaharui agar lebih lancar dlm infut usulan, Agar pencetakan SK pensiun dikembalikan ke BKN/ Kanreg seperti dulu, agar SK pensiun seragam semuanya.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan. Permasalahan mengenai jaringan maupun aplikasi akan kami sampaikan ke Bidang INKA. Bila ada permasalahan lainnya silahkan disampaikan melalui helpdesk BKN pada link : https://denpasar.bkn.go.id/helpdesk/	sda
C.	Saran	-		

Denpasar, 5 Maret 2024

Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun



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

NIP. 198104012008121001