

KANTOR REGIONAL X BKN

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

SMT I 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 Perjanjian Kinerja Kantor Regional X BKN Tahun 2022 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 diikuti dengan Rencana Aksi dan Tindak Lanjut atas hasil survei yang diberikan. 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

### PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI

#### A. PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Kantor Regional X BKN dengan cara mengisi kuisisioner setelah stakeholder menerima pelayanan. Kuesioner dapat diakses secara online melalui link yang sudah disediakan di website, whatsapp, virtual helpdesk, dan juga barcode yang ada di pusat pelayanan terpadu Kantor Regional X BKN. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sepanjang waktu, dan pelaporan dilakukan tiap bulan (Januari-Juni 2023).

#### B. HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Regional X BKN pada bulan Januari – Juni 2023 diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Bulan	Nilai Survei
1.	Januari	88,81
2.	Februari	89,15
3.	Maret	86,48
4.	April	87,63
5.	Mei	90,83
6.	Juni	87,97

#### 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).

Untuk proses monitoring dan evaluasi, telah disusun juga Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut atas rencana-rencana aksi yang sebelumnya telah disusun per semester yang telah dilengkapi dengan data dukung tindak lanjut yang dilakukan (dokumen terlampir). Per semester 1 2023, semua rencana aksi yang disusun telah ditindak lanjuti (100%).

### **BAB III**

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, Kantor Regional X BKN selalu memperoleh nilai Baik/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, 21 Agustus 2023  
Kepala Kantor Regional X  
Badan Kepegawaian Negara,

\$

Yudhantoro Bayu Wiratmoko

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT RENCANA AKSI  
ATAS  
HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER SMT 1 2023**

No.	Unit Kerja	Waktu Survey	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Progress Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut	Kecepatan Tindak Lanjut	Kendala	Data Dukung
1.	Pensiun	Januari 2023	Terkait implementasi SIASN terhadap layanan pemberhentian PNS kami terus berupaya meningkatkan layanan tersebut dengan cara memfollow up masalah yang ditemukan oleh instansi daerah saat proses layanan pensiun ke petugas PIC Aplikasi Bidang INKA serta petugas Satgas Pensiun BKN Pusat. Dengan harapan agar aplikasi SIASN khususnya pelayanan pensiun bisa disempurnakan/ masalah yang ditemukan bisa segera diselesaikan.	PIC Bidang Inka selalu berkoordinasi dengan PIC Bidang Pensiun serta PIC dari Instansi. BKN Pusat menyediakan wadah berupa whatsapp group tiap Kanreg untuk berkomunikasi tentang permasalahan kepegawaian melalui PIC. Bidang Inka membangun komunikasi intens dengan PIC Pusat supaya permasalahan kepegawaian sesegera mungkin terselesaikan.	Februari-Juni 2023	1 bulan	- Permasalahan yang bertumpu pada pusat karena migrasi pada sistem baru yaitu SIASN membatasi wewenang bidang Informasi Kepegawaian Kanreg X BKN dalam mengecek permasalahan karena tidak memiliki akses baik melalui kewenangan di aplikasi SIASN maupun akses langsung ke database dan source code aplikasi. Akses tersebut dimiliki oleh BKN Pusat.	<a href="https://bit.ly/KinerjaInka2023">https://bit.ly/KinerjaInka2023</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1z0QkqZSjpW8_MCr56CXeXgqWJEzY6vk8">https://drive.google.com/drive/folders/1z0QkqZSjpW8_MCr56CXeXgqWJEzY6vk8</a>
		Januari 2023	Pranata Komputer yang namanya tersebut dalam Surat Kepala Kantor Regional X BKN Denpasar No : 29/B-SI.01.01/SD/KR.X/2023 tanggal 16 Januari perihal Penyampaian Person in Charge (PIC) Pengelola Data Kepegawaian ditugaskan untuk melakukan pelayanan dan pembinaan pengelolaan data termasuk asistensi pemanfaatan aplikasi kepegawaian (dalam hal ini aplikasi SIASN).	Telah dilaksanakan pelayanan dan pembinaan pengelolaan data termasuk asistensi pemanfaatan aplikasi kepegawaian (SIASN). Bidang Informasi Kepegawaian juga berusaha mengoptimalkan layanan kepegawaian baik melalui: - Layanan langsung (Layanan langsung yaitu instansi datang ke Kantor Regional X BKN Denpasar) - Layanan virtual (Layanan virtual adalah layanan kepegawaian yang dilakukan melalui media <a href="https://helpdesk.krx-bkn.my.id/">https://helpdesk.krx-bkn.my.id/</a> ) - Layanan jemput bola (Layanan jemput bola adalah layanan kepegawaian di mana staf Inka lintas Pokja datang ke instansi-instansi untuk memberikan layanan kepegawaian. Karena terbatasnya anggaran layanan jemput bola NTB dan NTT dilakukan melalui media zoom)	Februari-Juni 2023	1 bulan	- Beberapa instansi belum melakukan peremajaan data secara berkala. - Beberapa instansi kurang memahami peremajaan data diusulkan oleh Instansi melalui SIASN Instansi bukan melalui tiket helpdesk. - Instansi seringkali mengirim tiket tanpa menjelaskan secara detail permasalahan dan buktinya serta tidak direspon balik.	<a href="https://s.id/1EYL6">https://s.id/1EYL6</a>
2.	INKA	Februari 2023	Follow up ke pusat terkait errornya dan mengkomunikasikan dengan stakeholder melalui PIC	BKN Pusat menyediakan wadah berupa whatsapp group tiap Kanreg untuk berkomunikasi tentang permasalahan kepegawaian melalui PIC. Bidang Inka membangun komunikasi intens dengan PIC Pusat supaya permasalahan kepegawaian sesegera mungkin terselesaikan	Februari-Juni 2023	1 bulan	- Permasalahan yang bertumpu pada pusat karena migrasi pada sistem baru yaitu SIASN membatasi wewenang bidang Informasi Kepegawaian Kanreg X BKN dalam mengecek permasalahan karena tidak memiliki akses baik melalui kewenangan di aplikasi SIASN maupun akses langsung ke database dan source code aplikasi. Akses tersebut dimiliki oleh BKN Pusat.	<a href="https://bit.ly/KinerjaInka2023">https://bit.ly/KinerjaInka2023</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1z0QkqZSjpW8_MCr56CXeXgqWJEzY6vk8">https://drive.google.com/drive/folders/1z0QkqZSjpW8_MCr56CXeXgqWJEzY6vk8</a>
		Februari 2023	Monitoring pimpinan sehingga kecepatan dan ketepatan respon terhadap keluhan yang masuk melalui <a href="https://helpdesk.krx-bkn.my.id/">https://helpdesk.krx-bkn.my.id/</a> selalu termonitor	Pimpinan selalu memonitor kecepatan dan ketepatan respon dan penyelesaian terhadap keluhan yang masuk melalui <a href="https://helpdesk.krx-bkn.my.id/">https://helpdesk.krx-bkn.my.id/</a>	Maret-Juni 2023	1 bulan	- Instansi seringkali mengirim tiket tanpa menjelaskan secara detail permasalahan dan buktinya serta tidak direspon balik. - Permasalahan yang bertumpu pada pusat.	<a href="https://helpdesk.krx-bkn.my.id/">helpdesk.krx-bkn.my.id</a>
		April 2023	Kajian dan komunikasikan lebih lanjut dengan bidang teknis/mutasi dan status kepegawaian terkait kemungkinan implementasi informasi/progres kenaikan pangkat yang tidak memenuhi syarat dan sisa bisa ditampilkan identitas pegawainya sehingga dengan mudah kami para pegawai dapat melihat secara langsung melalui website BKN X Denpasar dimaksud	Saat ini bidang INKA sedang mengembangkan Aplikasi yang memungkinkan pegawai yang mengusulkan KP bisa mengetahui status usulan KPnya terutama dengan memperhatikan seperti keamanan data, hak akses, pencarian harus menggunakan nama, nomor Hp, NIP, dan e-mail sehingga mengurangi penyalahgunaan penggunaan data.  Pada saat yang sama Bidang INKA berkoordinasi dengan Kepala Bidang Mutasi dan Status kepegawaian untuk mendapatkan persetujuan kepala kantor regional untuk mempublish data yang dimaksud	Agustus 2023	4 Bulan	Belum adanya perubahan SOP baru terkait dengan mekanisme kewenangan publikasi data dalam penyampaian MS, BTS, dan TMS	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1z0QkqZSjpW8_MCr56CXeXgqWJEzY6vk8?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1z0QkqZSjpW8_MCr56CXeXgqWJEzY6vk8?usp=sharing</a>

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT RENCANA AKSI  
ATAS  
HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER SMT 1 2023**

No.	Unit Kerja	Waktu Survey	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Progress Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut	Kecepatan Tindak Lanjut	Kendala	Data Dukung
3.	PdSK	Februari 2023	Diseminasi kebijakan dan peraturan terbaru akan kami fasilitasi melalui kegiatan e-learning, sosialisasi, bimbingan teknis, maupun pilihan kegiatan pengembangan kompetensi lainnya yang sudah kami jadwalkan untuk tahun 2023.	Telah dilaksanakan diseminasi peraturan kepegawaian terbaru pada Semester I Tahun 2023 melalui kegiatan, sebagai berikut: 1. XLC Rekonsiliasi Data Penilaian Kinerja secara Elektronik melalui SIASN tanggal 31 Januari 2023; 2. Bimtek PIP ASN Wilker tanggal 8 Februari 2023; 3. Bimtek KP tanggal 9 Februari 2023; 4. Bimtek Penetapan NIP dan NIP3K tanggal 15 Februari 2023; 5. XLC Optimalisasi <i>Knowledge Management System</i> MASN untuk Pengembangan Kompetensi ASN tanggal 14 Juni 2023; 6. XLC Simpegnas bagi Instansi se Daratan Sumba tanggal 15 Juni 2023; 7. XLC Simpegnas Wilker Kanreg X BKN tanggal 22 Juni 2023; 8. XLC Pembinaan Kesejahteraan PPPK tanggal 18 Juli 2023; 9. Peningkatan Pelayanan kepegawaian se-Daratan Sumba tanggal 27-28 Juli 2023; Rencana Sosialisasi pada Semester II tahun 2023: 10. Sosialisasi PermenpanRB 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional tanggal 23 Agustus 2023; 11. Sosialisasi Pembinaan Tata Cara Pengisian JPT sesuai NSPK bulan Oktober 2023; 12. XLC Disiplin PNS dan PPPK bulan November 2023; 13. XLC Peraturan BKN 9/2023 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Penyusunan Kebutuhan ASN bulan Desember 2023	Februari 2023 s.d sekarang	1 bulan	pada umumnya yakni kendala waktu pelaksanaan, namun dapat diatasi dengan baik	<a href="https://linktr.ee/SMARTASN_XBKN">https://linktr.ee/SMARTASN_XBKN</a>  <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1IzUCXEewKXJfzIM6Mv9ppVoyVfriLw9Y">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1IzUCXEewKXJfzIM6Mv9ppVoyVfriLw9Y</a>  <a href="https://basupati.web.id/main/pen-gembangan/xlc/kegiatan">https://basupati.web.id/main/pen-gembangan/xlc/kegiatan</a>
		Mei 2023	Diagendakan pelaksanaan Bimbingan teknis terkait Tata Cara Integrasi Angka Kredit apabila ketentuan pelaksanaan PermenpanRB Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional telah ditetapkan	Penjadwalan kegiatan Sosialisasi PermenpanRB 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional dan Peraturan BKN Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional pada tanggal 23 Agustus 2023. Saat ini dalam proses bersurat resmi Permohonan Narasumber kepada KemenpanRB dan Direktorat Jabatan ASN BKN	Agustus 2023	3 bulan	- PermenpanRB 1 Tahun 2023 diundangkan tanggal 12 Januari 2023, dan ketentuan pelaksanaannya yakni Peraturan BKN Nomor 3 Tahun 2023 baru diundangkan tanggal 27 Juni 2023; - Menunggu kesediaan Narasumber dari KemenpanRB dan BKN Pusat	<a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1M4hWz8ZmOzvGaYtCAcjvc5dDY_S1GqLN">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1M4hWz8ZmOzvGaYtCAcjvc5dDY_S1GqLN</a>

Denpasar, 21 Agustus 2023

Kepala Kantor Regional X  
Badan Kepegawaian Negara,

Yudhantoro Bayu Wiratmoko \$