

KANTOR REGIONAL X BKN

**LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

SMT II 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 (Juli-Desember 2023).

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Regional X BKN pada bulan Juli - Desember 2023 diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Bulan	Nilai Survei
1.	Juli	92,60
2.	Agustus	92,50
3.	September	87,40
4.	Oktober	89,17
5.	November	91,00
6.	Desember	90,58

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 2 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, 4 Januari 2024
Kepala Kantor Regional X BKN

