

KANTOR REGIONAL X BKN

**LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

SMT II 2022

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. Kuisisioner 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 kuisisioner dapat dilakukan sepanjang waktu, dan pelaporan dilakukan tiap bulan (Juli-Desember 2022).

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Regional X BKN pada bulan Juli – Desember 2022 diperoleh hasil sebagai berikut:

| No. | Bulan | Nilai Survei |
|-----|-----------|--------------|
| 1. | Juli | 89,74 |
| 2. | Agustus | 87,35 |
| 3. | September | 88,04 |
| 4. | Oktober | 90,50 |
| 5. | November | 90,15 |
| 6. | Desember | 90,83 |

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 evidence-evidence tindak lanjut yang dilakukan (dokumen terlampir). Per semester 2 2022, 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, 22 Februari 2023

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN



Made Teguh Wicaksana

LAPORAN MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT RENCANA AKSI ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER SMT 2 2022

| No. | Unit Kerja | Waktu Survei | Rencana Aksi Tindak Lanjut | Progress Tindak Lanjut | Waktu Tindak Lanjut | Kendala | Rekomendasi Tindak Lanjut | Data Dukung |
|-----|--|---------------|--|--|--------------------------------------|--|---|--|
| 1. | Penggangkatan dan Pensiun | Agustus 2022 | Berkoordinasi dengan Bidang PDSK terkait pelaksanaan kegiatan pelatihan secara tatap muka | Belum terlaksana | - | - | - | - |
| | | Oktober 2022 | Berkoordinasi dengan Bidang INKA terkait penambahan fitur aplikasi SAPK untuk bidang Pengangkatan dan Pensiun | Sistem Penetapan Pertek Pensiun telah berganti dari SAPK menjadi SIASN | Januari 2023 | Penambahan fitur pada SAPK tidak diperlukan karena telah diganti dengan sistem SIASN | - | https://pemberhentian-siasn.bkn.go.id/ |
| | | Desember 2022 | Berkoordinasi dengan Bidang Informasi Kepegawaian tentang Bimtek Aplikasi SIASN terkait penetapan pertek pensiun | 1. Zoom Meeting dari BKN Pusat terkait SIASN terkait penetapan pertek pensiun 2. Telah berkoordinasi dengan PIC Pengelola Data Kepegawaian dari Bidang INKA terkait penetapan pertek pensiun dan permasalahan yg ditemukan oleh instansi melalui SIASN serta Buku panduan sistem SIASN telah disebar ke Instansi untuk memudahkan instansi memahami penggunaan SIASN | Bulan Desember 2022 dan Januari 2023 | - | - | Link Zoom : 1. Rapat Pembahasan Evaluasi Layanan Pemberhentian Via SIASN tanggal 10 Desember 2022 : https://us02web.zoom.us/j/82190561168?pwd=TmhRaStfPSDdFMlZlXk0hFeGw1UWdCdZ09 Rapat Mingguan SIASN Dit.PPSI Rapat Mingguan SIASN terkait permasalahan yang ditemukan pada saat penetapan pertek Pensiun melalui SIASN tanggal 08 Februari 2023 : https://us02web.zoom.us/j/89961595383?pwd=ThETkhtempCY0NqTSStKR1JFcUcwZz09 2. Buku Panduan SIASN : https://loker.bkn.go.id/index.php/s/G9FYA72te6m8De |
| 2. | Informasi Kepegawaian | Juli 2022 | Mengintegrasikan shortcut aplikasi untuk memudahkan akses melalui pengembangan X Virtual Office | Telah diluncurkan pada bulan Juli 2022 | Juli 2022 | - | - | https://denpasar.bkn.go.id/xvo/ |
| 3. | Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian | - | - | - | - | - | - | - |
| | | Agustus 2022 | Pelaksanaan Sosialisasi regulasi dengan bekerjasama dengan bidang PDSK | 1. Bimtek bekerjasama dengan bidang INKA, PDSK serta Direktorat Pengadaan dan Kepegawaian BKN Pusat | Desember 2022 dan Februari 2023 | Masih sering terjadi kendala teknis pada aplikasi SIASN | 1. Mengusulkan ke BKN Pusat perbaikan di sistem cukup dilakukan di bidang INKA Kanreg | 1. https://us02web.zoom.us/j/89607265576?pwd=MXVpVGF4WlI4bm9GQVg2dXB1VGJlJdZ091 2. https://us06web.zoom.us/j/87846956989?pwd=KzFncW1zR0J3ZGtuTStuVzZrT2V3Zz09 |
| | | Agustus 2022 | Verifikasi usulan KP untuk tiap periode tepat waktu. | Percepatan dengan aplikasi SIASN | Januari 2023 | Masih sering terjadi kendala teknis pada aplikasi SIASN | 1. Mengirim rekapitulasi seluruh NIP yang akan diusulkan KP (dengan atau tanpa pencantuman gelar) 2. Pengiriman dalam bentuk excel sesuai contoh, dengan nama file: nama instansi_april 2023. 3. Unggah rekapitulasi dan submit usul pencantuman gelar maksimal 15 Januari 2023 4. Untuk seluruh kendala teknis terkait aplikasi SIASN dapat disampaikan dalam forum komunikasi Mutasi dan forum komunikasi SIASN. Seluruh stakeholder terkait silakan bergabung dalam forum tersebut agar dapat difollow up oleh pengembang aplikasi. | https://s.id/RekapKPApril2023 |

LAPORAN MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT RENCANA AKSI ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER SMT 2 2022

| No. | Unit Kerja | Waktu Survei | Rencana Aksi Tindak Lanjut | Progress Tindak Lanjut | Waktu Tindak Lanjut | Kendala | Rekomendasi Tindak Lanjut | Data Dukung |
|-----|--------------------|---------------|--|--|---------------------|---|--|--|
| 4. | Mutasi Kepegawaian | Agustus 2022 | Pengerjaan Verifikasi usulan Peningkatan pendidikan secepatnya | Percepatan dengan aplikasi SIASN | Januari 2023 | Masih sering terjadi kendala teknis pada aplikasi SIASN | 1. Untuk seluruh kendala teknis terkait aplikasi SIASN dapat disampaikan dalam forum komunikasi Mutasi dan forum komunikasi SIASN. Seluruh stakeholder terkait silakan bergabung dalam forum tersebut agar dapat difollow up oleh pengembang aplikasi. 2. Pengajuan usul PG yang tidak bersamaan dengan KP diusulkan pada April, Mei, Oktober dan November 3. Usul KP yang menambahkan Pendidikan baru kecuali usul KP PI diusulkan PG terlebih dahulu baru diproses KPnya | https://peremajaan-siasn.bkn.go.id/ |
| | | November 2022 | Berkoordinasi dengan bidang INKA dan BKN Pusat terkait perbaikan sistem SIASN untu KP April 2023 | 1. Bimtek berkerjasama dengan bidang INKA, PDSK serta Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan BKN Pusat | Desember 2022 | Masih sering terjadi kendala teknis pada aplikasi SIASN | 1. Membuat rekapan tentang permasalahan SIASN dari instansi pengguna dan dikirim ke BKN Pusat 2. Mengusulkan ke BKN Pusat perbaikan di sistem cukup dilakukan di bidang INKA Kanreg | 1. https://us02web.zoom.us/j/89607265576?pwd=MXVpVGF4WlI4bm9GQVg2dXB1VGJkDdz091 2. https://us06web.zoom.us/j/87846956989?pwd=KzFncW1zR0J3ZGtuTStuVzZrT2V3Zz09 |
| | | November 2022 | Peningkatan pelayanan komunikasi ke instansi dengan adanya WAG dan PIC masing-masing instansi | Pembaharuan WAG dan penambahan PIC untuk masing-masing instansi | Desember 2022 | - | - | - |
| 5. | Tata Usaha | - | - | - | - | - | - | - |



Denpasar, 13 Februari 2023
Kepala Kantor Regional X BKN,

Paulus Dwi Laksono H.