

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Maret 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 Maret 2024 – 31 Maret 2024

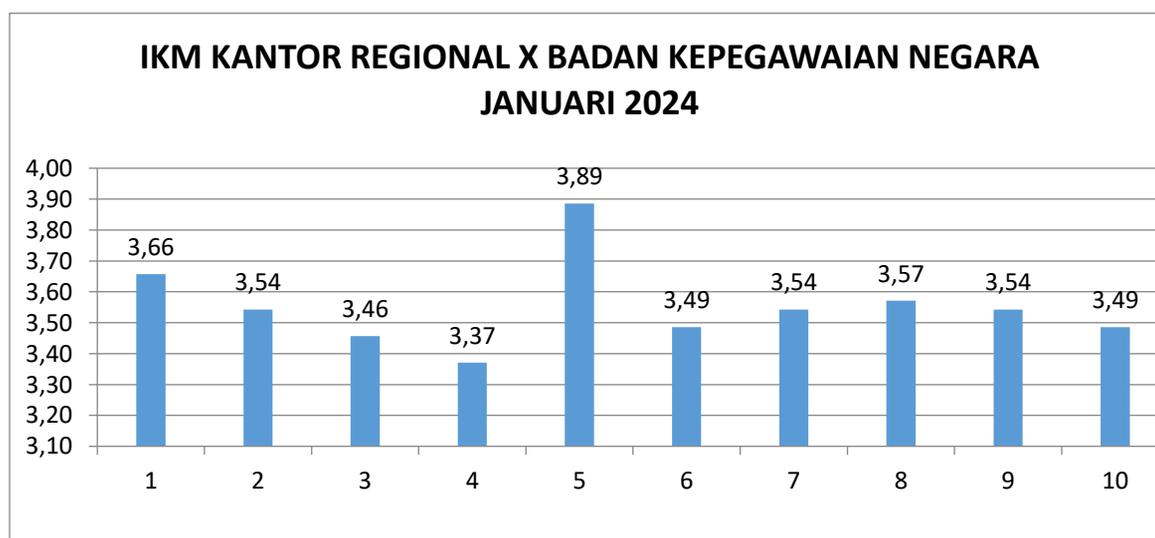
Jumlah Responden: 35

B. HASIL SURVEI

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

Nilai interval : 3,554
Nilai konversi : 88,86
Kategori mutu pelayanan : A
Mutu pelayanan : Sangat 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 kuisioner;
- 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 IV 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, 2 April 2024

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

§

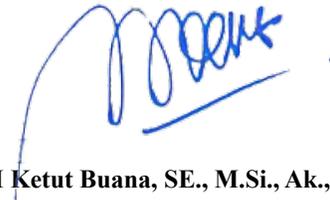
I Made Teguh Wicaksana

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

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Mohon tingkatan pelayanan pelayanan mohon dipertahankan Tetap dipertahankan Pelayanan yang diberikan Bidang INKA sdh sangat optimal Selama ini semua pelayanan berjalan dgn 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.	April 2024
B.	Kritik	-		
C.	Saran	-		

Denpasar, 2 April 2024

Kepala Bidang Informasi Kepegawaian



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

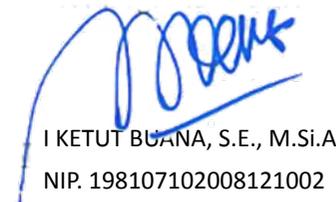
NIP. 198107102008121002

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

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Sudah baik dan ke depan agar layanan konsultasi dan koordinasi bisa leboh baik dari yg saat ini	Terima kasih atas masukannya, kami berupaya terus meningkatkan layanan melalui kegiatan asistensi dalam Pekan AKSI MUTASI dan optimalisasi peran PIC layanan.	April 2024
		Dipertahankan nggih., terimakasih banyak untuk kecepatannya	Terima kasih untuk kolaborasi apiknya. Mutasi BerAKSI, Melayani Sepenuh Hati	April 2024
		Selama waktu yg terlewati telah berjln dg baik semoga ke dpn akan lbh baik lg	Terima kasih untuk kolaborasi apiknya. Mutasi BerAKSI, Melayani Sepenuh Hati	April 2024
		Trima kasih atas pelayanan yang sudah kami trima d BKN x.. semoga tugas ke depannya kami tetap diterima dengan baik	Terima kasih atas apresiasinya, mohon kolaborasi kedepan semakin ditingkatkan. Terima kasih untuk kolaborasi apiknya. Mutasi BerAKSI, Melayani Sepenuh Hati	April 2024
B.	Kritik	-		
C.	Saran	-		

Denpasar, 02 April 2024

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



I KETUT BUANA, S.E., 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 Maret s.d 31 Maret 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/ Saran/ Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Terimakasih telah mengadakan kuisisioner seperti ini. Selalu respon Pelayanan bgs Pelayanan yang diberikan Bidang PDSK sudah sangat baik Tingkat pelayanan sudah baik. Terima kasih sudah menerima dan memberikan pencerahan untuk permasalahan2 yang kami hadapi di instansi sbg garda terdepan melayani langsung ASN di daerah	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	1 April 2024
B.	Kritik	-	-	-
C.	Saran	Mohon untuk disediakan pelatihan penyusunan pola karir	Terima kasih atas saran Bapak/Ibu, materi pelatihan penyusunan pola karir akan menjadi salah satu masukan materi bagi kami untuk dapat difasilitasi bersama dengan Unit yang membidangi di BKN Pusat	1 April 2024

Denpasar, 1 April 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 Maret s.d 31 Maret 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Ditingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Apr-24
		Terkait dengan Pelayanan yang diberikan sangat baik dan dalam proses pengajuan pertek sangat tepat. Trima Kasih.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Apr-24
		Layanan di Kanreg X BKN sudah baik dan memuaskan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Apr-24
		Sudah baik.pertahankan dan tingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Apr-24
		Pelayanan sudah baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Apr-24
		Pelayanan di Kantor Regional X BKN Denpasar sejauh ini sdh berjalan baik dan memadai	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Apr-24
		tidak ada tanggapan	sda.	Apr-24
		Semoga semakin baik dalam pelayanan	sda.	Apr-24
		Tingkatkan	sda.	Apr-24
		Terima Kasih	sda.	Apr-24
		lebih baik lagi kedepannya	sda.	Apr-24
		Pelayanan urusan Pensiun bisa di bilang cepat dan sangat memuaskan untuk pemerintah kota bima. Jaya selalu BKN Regional X Denpasar.	sda.	Apr-24
		Terima kasih sudah melayani kami dari daerah secara baik. Terus ditingkatkan ke depannya.	sda.	Apr-24
		pelayanan yang diberikan Kanreg X BKN sudah bagus	sda.	Apr-24
B.	Kritik	Perlu peningkatan pelayanan terutama buat kami yang ada di daerah	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan. Apabila mengalami kendala silahkan menghubungi PIC kami agar dibantu mencari solusi permasalahan.	Apr-24
C.	Saran			

Denpasar, 1 April 2024
Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun

ADE JUDI BASMA HANTANA, ST, M.A.P
NIP. 198104012008121001