

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

April 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	<b>Tidak Baik</b>
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	<b>Kurang Baik</b>
3	3.0644 – 3,532	76.61 – 88.30	B	<b>Baik</b>
4	3.5324 – 4,00	88.31 – 100,0	A	<b>Sangat Baik</b>

### BAB III

## PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI

#### A. PELAKSANAAN SURVEI

Periode survei: 1 April 2024 – 30 April 2024

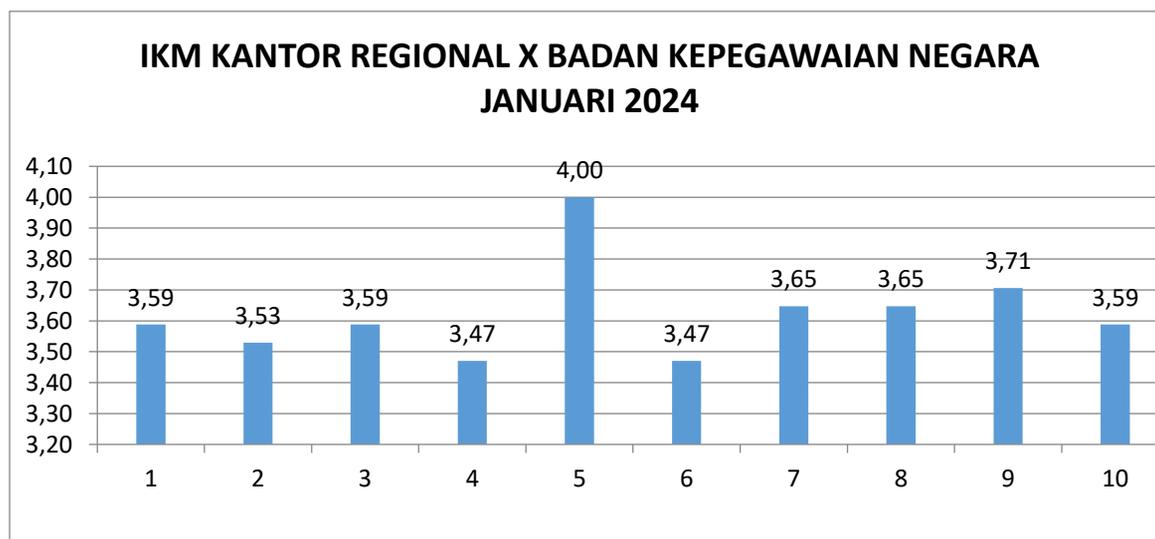
Jumlah Responden: 17

#### B. HASIL SURVEI

Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKM Periode **1 s.d 30 April 2024**, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu

Nilai interval : 3,624  
Nilai konversi : 90,59  
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? dan Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan Kantor Regional X BKN?**



Terkait dengan parameter Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kantor Regional X BKN dan Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan 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, 6 Mei 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 April s.d 30 April 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Semoga lebih baik lagi Good Dipertahankan pelayanan yang baik Mantap BKN Regional X Terima kasih telah melayani dengan sangat baik.	Terima Kasih atas tanggapan dari stakeholder terhadap Pelayanan Bidang Informasi Kepegawaian Kanreg X BKN.	Mei 2024
B.	Kritik			
C.	Saran			

**Denpasar, 3 Mei 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 April s.d 30 April 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	terima kasih atas semua pelayanan yg sdh diberikan kpd instansi kami	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Mei 2024
		GOOD	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Mei 2024
		Sudah memberikan pelayanan yang baik namun kurang memahami esensi pertanyaan yang diajukan di Helpdesk	Terimakasih atas masukannya, jadi bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan terutama dalam layanan helpdesk. Akan lebih mudah jika pertanyaan dilengkapi dengan data dan informasi yang memadai	Mei 2024
		Sudah sangat bagus	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Mei 2024
B.	Kritik			
C.	Saran			

Denpasar, 03 Mei 2024

Plt 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 April s.d 30 April 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/ Saran/ Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Pelayanan kepegawaian dari Bidang PDSK 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	6 Mei 2024
		Terima kasih selalu responsif dan ada untuk melayani konsultasi kami di Instansi		
		Terima kasih untuk pelayanan terbaiknya, pertahankan!		
B.	Kritik			
C.	Saran			

Denpasar, 6 Mei 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 April s.d 30 April 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Sudah sesuai standar pelayanan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	MEI 2024
		Pengelola layanan yang baik, cepat, tepat dan responsif akan mendorong pelayanan yang jauh lebih berkualitas sesuai dengan harapan pegawai.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	MEI 2024
		Semakin baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	MEI 2024
B.	Kritik			
C.	Saran			

Denpasar, 3 MEI 2024  
Kepala Bidang Pengangkatan dan  
Pensiun



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

