

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Juli 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 Juli 2024 – 31 Juli 2024

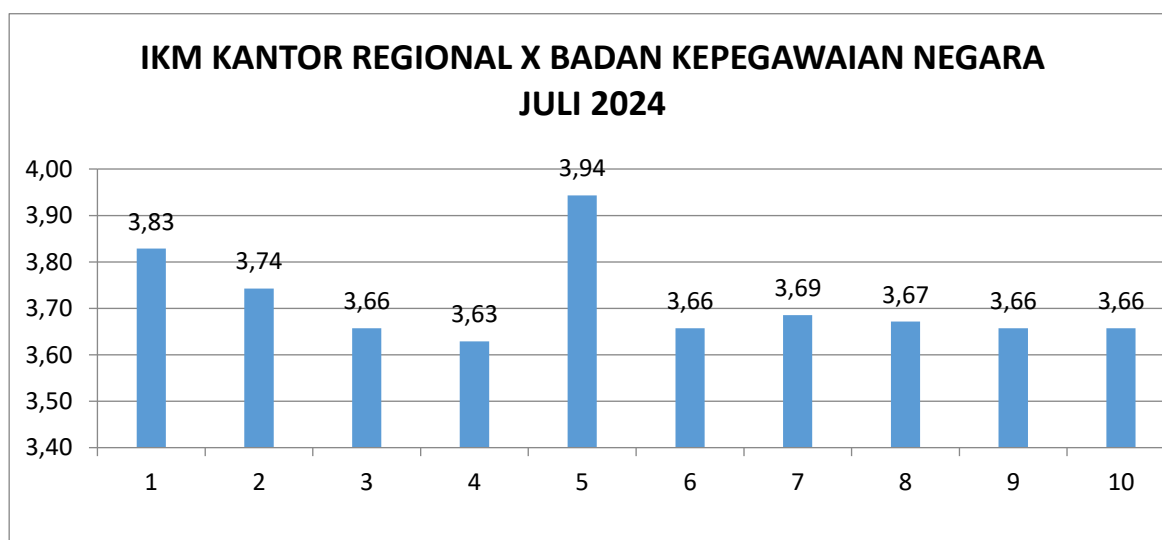
Jumlah Responden: 70

B. HASIL SURVEI

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

Nilai interval : 3,713
Nilai konversi : 92,82
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 kuisisioner;
- 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, 5 Agustus 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 Juli s.d 31 Juli 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	<p>Pelayanan sudah baik</p> <p>Semoga terus di pertahankan pelayanannya</p> <p>pertahankan dan tingkatkan pelayanannya sangat baik, petugasnya informatif dan profesional.</p> <p>sudah bagus dipertahankan dan ditingkatkan</p> <p>Sudah sangat baik. Terima kasih</p> <p>Tetap dipertahankan yang sudah baik.</p> <p>Mantap terus pertahankan</p> <p>dipertahankan pelayanan sekarang sudah sangat memuaskan, pegawai juga murah senyum semua</p> <p>Sudah baik dan bisa lebih di tingkatkan</p> <p>Memuaskan</p> <p>Baik</p> <p>Sudah bagus dan pertahankan</p> <p>Sangat memuaskan</p> <p>Pelayanan di kantor regional sangat baik</p> <p>layanan sudah sangat bagus</p> <p>tidak ada</p>	<p>Terima Kasih atas tanggapan stakeholder terhadap Pelayanan Bidang Informasi Kepegawaian Kanreg X BKN.</p>	<p>Agustus 2024</p>
B.	Kritik			
C.	Saran			

Denpasar, 5 Agustus 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 Juli s.d 31 Juli 2024**

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Saya sangat puas menggunakan layanan Helpdesk BKN, pelayanannya sangat cepat dan sangat membantu memberikan solusi bagi kami ASN yang ada di daerah. TERIMA KASIH	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Terimakasih sudah membantu	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Pelayanan di Regional X sudah baik ,agar di pertahankan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Mohon. Dpertahankan semua kinerja yg telah dijalankan sdh sngt bagus dan baik	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Semoga kolaborasi, Kerjasama yang telah terjalin dapat berkesinambungan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Secara keseluruhan layanan Baik	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024

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

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
		semoga tetap di pertahankan keramahan dalam pelayanan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Sudah baik, dipertahankan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Good	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Pelayanan sudah sesuai dengan apa yg kita harapkan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Tingkatkan terus pelayanan yg baik,,tepat,ramah dan responsif terhadap kami untuk urusan kepegawaian di BKN X..makasih..Tuhan Memberkati	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Tingkatkan terus pelayanan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Tingkat kan pelayanan lebih profesional lagi	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024

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

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
		Sdh sangat baik	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Semoga layanan kepegawaian yg diberikan kedepan lebih baik lagi dan semoga selalu tepat waktu	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		TETAP MEMBERIKAN PELAYANAN YANG TERBAIK	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		agar ditingkatkan	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Good job and well done	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		kantor luas dan nyaman	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Sudah sangat baik dan sesuai	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
		Mantap	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024
B.	Kritik	Pelayanan selama ini sangat baik, respon bagus. Mudah-mudahan terus meningkat.	Terimakasih atas apresiasinya. Kami akan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian	Agustus 2024

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

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
		Mohon dibantu usulan perbaikan masa kerja SKKP yg diajukan lewat email tapi blm direspon sampe detik ini.. terima kasih	jika ada pertanyaan atau kendala mohon berkoordinasi dengan PIC di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian atau melalui helpdesk BKN/helpdesk Kanreg	Agustus 2024
C.	Saran	Kalau boleh..buka prosedur komunikasi langsung dia TLP..	jika ada pertanyaan atau kendala mohon berkoordinasi dengan PIC di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian atau melalui helpdesk BKN/helpdesk Kanreg	Agustus 2024

Denpasar, 05 Agustus 2024

Kepala Bidang Mutasi dan Status
Kepegawaian
Kantor Regional X BKN Denpasar



Ni Made Purnami Astari, S.E., M.M.
NIP. 198508132008012004

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

No.	Jenis	Tanggapan/ Saran/ Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Terimakasih atas pelayanannya Pelayanan administrasi kepegawaian oleh Kanreg X BKN sudah mantap Pokoknya mantap bkn 10 sarana di lobi lengkap	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	5 Agustus 2024
B.	Kritik	-	-	-
C.	Saran	-	-	-

Denpasar, 5 Agustus 2024
Kepala Bidang PDSK




\$
Rama Beta Herdian, S.Kom.,MT.
NIP. 198106162008121001

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN
IKM KANTOR REGIONAL X BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
BIDANG PENGANGKATAN DAN PENSIUN
PERIODE: 1 Juli s.d 31 Juli 2024

No.	Jenis	Tanggapan/Saran/Kritik	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
A.	Tanggapan	Semoga ke depannya lebih semakin baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Pelayanannya baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Pelayanan nya memuaskan tingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Pelayanan khususnya Pensiun sudah Baik agar dipertahankan bahkan ditingkatkan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Maju trus Kanreg X BKN	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Tetap di pertahankan	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Semoga kedepannya lebih baik lagi	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Pelayan pensiun sudah sangat baik.	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Sangat diharapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Semuanya baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Belum ada	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Kanreg X is the best	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		terimakasih atas pelayanannya	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Perlu tambahan sarpras dalam mendukung percepatan kerja asn	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
		Tidak ada. Sudah baik	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024
Pelayanan sangat ramah dan responsif	Terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan	Agustus 2024		
B.	Kritik	-		
C.	Saran	Sarannya terkait aplikasi Si-ASN lebih tingkatkan lagi kinerjanya, dan disempurnakan lagi template DPCP	Terima kasih atas saran yang telah diberikan bagi layanan kami. Kualitas Layanan bidang pengangkatan dan pensiun akan terus kami tingkatkan. Terkait SIASN dan template DPCP akan kami koordinasikan dengan INKA dan pusat agar disempurnakan	Agustus 2024
		Data PNS utk yg akan pensiun, tidak bocor ke pihak lain yg tidak berkepentingan	Terima kasih atas saran yang telah diberikan bagi layanan kami. Data terkait usul pensiun hanya kami terima lewat instansi pengusul dan tidak kami bocorkan ke pihak lain	Agustus 2024

Denpasar, 5 Agustus 2024
Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun


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