

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 2025 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

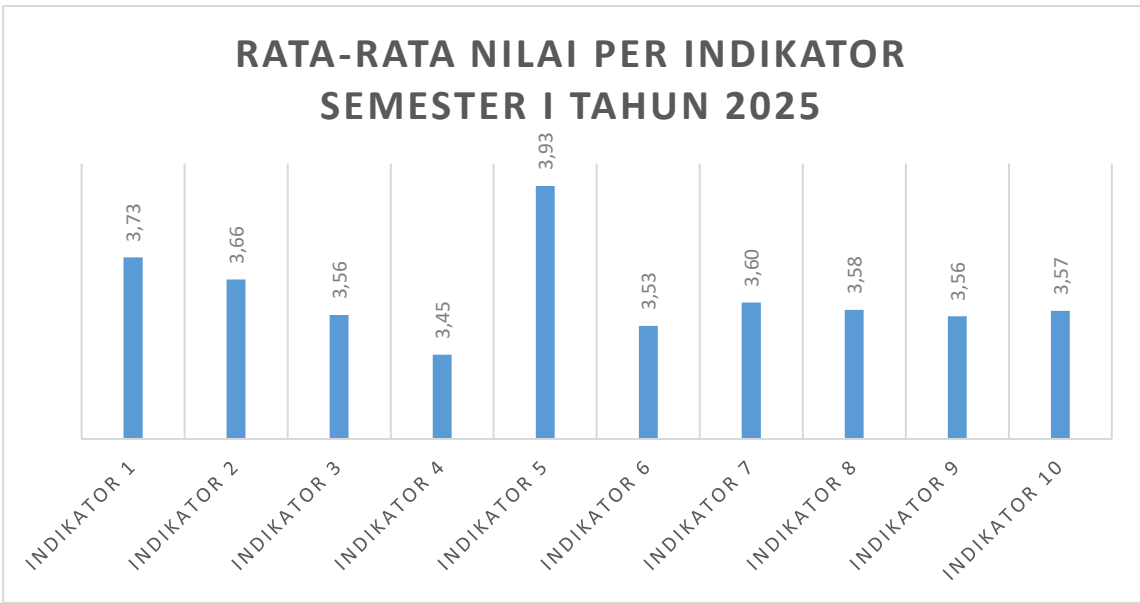
A. PELAKSANAAN SURVEI

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 **(Januari – Juni 2025)**.

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Regional X BKN pada bulan **Januari – Juni 2025** diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Bulan	Nilai Survei
1.	Januari	89,21
2.	Februari	91,91
3.	Maret	87,04
4.	April	90,67
5.	Mei	93,33
6.	Juni	90,61



Pada Semester I Tahun 2025, 3 Indikator tertinggi yaitu:

1. Informasi pelayanan pada Kantor Regional X BKN tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (3,73);
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan di Kantor Regional X BKN (3,66);
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (3,93).

Kemudian 3 Indikator yang memiliki nilai terendah adalah:

1. Prosedur pelayanan di Kantor Regional X BKN mudah untuk dilakukan/diikuti (3,56);
2. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kantor Regional X BKN (3,45);
3. Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan Kantor Regional X BKN (3,53);
4. Penanganan pengaduan pengguna layanan Kantor Regional X BKN (3,56).

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepegawaian yang mempengaruhi hasil survei tersebut adalah:

1. Kendala teknis terkait aplikasi SIASN, sering terjadi eror pada SIASN terutama saat banyak usulan masuk, sehingga mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan;
2. Penyelesaian permasalahan banyak yang masih bertumpu di BKN Pusat;
3. Terdapat beberapa instansi daerah maupun pusat yang mengirimkan usulan dalam jumlah yang banyak di akhir periode usulan. Hal ini menyebabkan banyak sekali usul yang menumpuk sehingga pada tarikan data banyak terdapat usulan sisa;
4. Adanya peraturan baru yaitu permenpan 1 tahun 2023 dan perban 3 tahun 2023 membuat banyak usulan yang tidak sesuai sehingga banyak terdapat usulan BTS;
5. Usulan yang masuk tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga perlu adanya koordinasi lanjutan dengan PIC.

C. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Seluruh kendala yang muncul telah berusaha ditindaklanjuti secara berkala dan telah dilaporkan secara rutin dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulannya. Namun, dalam proses monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat **Semester I 2025**, diperoleh hasil bahwa 3 indikator dengan nilai terendah adalah seperti yang dilaporkan pada poin B, dan atas hasil tersebut disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Indikator	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut
1.	Prosedur pelayanan di Kantor Regional X BKN mudah untuk dilakukan/diikuti	Berkoordinasi dengan instansi pengguna layanan dan menyampaikan informasi secara aktif melalui website resmi, media social, dll dan meminta umpan balik kepada stakeholder.	Semester II 2025
2.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kantor Regional X BKN	a. Berdasarkan evaluasi bulan sebelumnya, penyelesaian permasalahan masih bertumpu dengan pusat sehingga bidang INKA tetap berkoordinasi dengan BKN Pusat terkait penyelesaian permasalahan data instansi daerah wilker Kantor Regional X. b. Berkoordinasi dengan PIC daerah agar memanfaatkan fitur forecasting pada SIASN untuk memprediksi usulan yang akan dikirim dan menghimbau untuk mengirimkan usul pensiun dan pengangkatan tepat waktu sesuai PerBKN 3/2020 bagi usul pensiun dan peraturan lainnya. c. Berkoordinasi dengan bidang INKA terkait permasalahan pada aplikasi SIASN yang berhubungan dengan proses penetapan pertek agar di follow up dan segera di berikan solusi. d. Berkoordinasi dengan bidang INKA Kantor Regional X dan BKN pusat saat ada kendala pada SIASN. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir keterlambatan waktu pengiriman usul dan verifikasi usul. Menghimbau kepada instansi daerah dan pusat untuk mengirimkan usulan sesuai waktu yang telah ditentukan.	

3.	Produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan Kantor Regional X BKN?	a. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan langsung oleh PIC kepada setiap PIC instansi wilker kanreg BKN X secara luring (kegiatan asistensi/pendampingan) dan daring (melalui grup <i>Whatsapp</i>) sehingga dapat lebih mudah melakukan follow up terkait permasalahan data yang terjadi dan sesuai dengan pelayanan yang ditetapkan; b. Seluruh kendala terkait persyaratan, regulasi, dan aplikasi SIASN disampaikan dalam forum komunikasi yang didalamnya telah bergabung seluruh stakeholder. Seluruh permasalahan dapat disampaikan/didiskusikan dalam forum tersebut dan verifikator dapat memfollow up seluruh kendala yang disampaikan stakeholder. c. Berkoordinasi dengan PIC daerah terkait persyaratan usul untuk mengurangi usulan yang tidak sesuai (BTS) sesuai dengan peraturan yang berlaku. d. Memaksimalkan media sosial kanreg untuk mempublikasikan persyaratan dan proses layanan. e. Melaksanakan kegiatan RAMAI LANCAR yang merupakan akronim dari Rangkaian Aksi Mutasi - Layanan Cepat Akurat & Responsif. Rangkaian Aksi Mutasi ini berupa serangkaian kegiatan yang dilaksanakan guna mewujudkan Layanan yang Cepat, Akurat dan Responsif. Kegiatan berupa FGD permasalahan kepegawaian dengan Pimpinan dan unit terkait di BKN maupun Kantor Regional X BKN, Evaluasi dan tindak lanjut layanan,	Semester II 2025
----	---	--	---------------------

		serta pelaksanaan pembinaan melalui FGD dengan instansi di wilayah kerja Kanreg X BKN yang memiliki angka BTS tinggi. Kegiatan RAMAI-LANCAR dilaksanakan pada minggu ke 3 dan 4 bulan Juli 2024 di Pemerintah Kota Mataram, Pemerintah Kab. Lombok Barat, Pemerintah Kab. TTU, Pemerintah Kab. TTS, Pemerintah Kab. Sumba Barat Daya, Pemerintah Kab. Sumba Tengah	
4.	Penanganan pengaduan pengguna layanan Kantor Regional X BKN	Terus meningkatkan aksesibilitas terhadap kanal pengaduan untuk mudah pengguna layanan serta meriview SOP secara berkala mengikuti trend yang ada dan melakukan publikasi penanganan pengaduan	Semester II 2025

Selain penyusunan rencana tindak lanjut atas indikator terendah, selama semester I 2025 telah dilakukan juga monitoring dan evaluasi atas rencana tindak lanjut berdasarkan saran dan masukan yang diterima tiap bulannya serta telah dilengkapi dengan data dukung tindak lanjut yang dilakukan (dokumen terlampir). Per semester I 2025, semua rencana aksi yang disusun selama **Januari - Juni Tahun 2025** 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, 1 Juli 2025

Kepala Kantor Regional X BKN



Yudhantoro Bayu Wiratmoko