

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

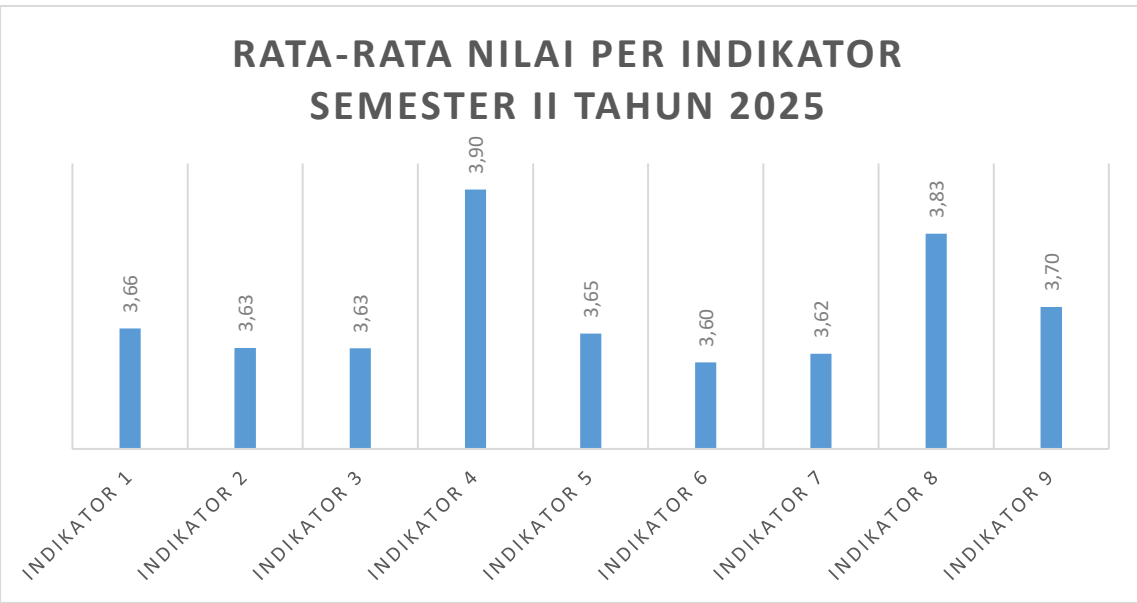
A. PELAKSANAAN SURVEI

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 (**Juli – Desember 2025**).

B. HASIL SURVEI

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

No.	Bulan	Nilai Survei
1.	Juli	90,36
2.	Agustus	93,27
3.	September	88,30
4.	Oktober	93,22
5.	November	95,17
6.	Desember	92,59



Pada Semester II Tahun 2025, 3 Indikator tertinggi yaitu:

1. Biaya/ Tarif Pelayanan, Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (3,90).
2. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan (3,83).
3. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (3,70).

Kemudian 3 Indikator yang memiliki nilai terendah adalah:

1. Kompetensi Pelaksana, Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan (3,60).
2. Perilaku Pelaksana, Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan(3,62).
3. Prosedur Pelayanan, Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (3,63) dan Waktu Pelayanan, Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan layanan (3,63)

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.
6. Kendala terletak pada ketidaksesuaian antara jenis layanan yang tersedia dengan ekspektasi pengguna layanan.
7. diperlukan penguatan kapasitas aparatur, khususnya dalam hal pemahaman teknis, penguasaan regulasi, serta pemanfaatan sarana pendukung layanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi konsistensi mutu pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

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 II 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.	Kompetensi Pelaksana, Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Dilakukan penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan pembinaan berkelanjutan, khususnya terkait peningkatan kemampuan pelayanan, pemahaman regulasi, serta penguasaan sistem pendukung pelayanan, guna memastikan kualitas layanan yang profesional dan konsisten.	Semester II 2025
2.	Perilaku Pelaksana, Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Penguatan budaya pelayanan prima melalui pembinaan sikap dan etika pelayanan, serta penegasan standar perilaku aparatur yang menekankan kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang responsif kepada pengguna layanan.	Semeter II
3.	Prosedur Pelayanan, Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Evaluasi dan penyederhanaan alur prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan, disertai dengan peningkatan kejelasan informasi layanan melalui berbagai media komunikasi yang tersedia.	Semester II 2025
4.	Waktu Pelayanan, Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	Penataan proses kerja dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan koordinasi antarunit terkait, guna meningkatkan kecepatan dan kepastian waktu	Semester II 2025

	untuk mendapatkan layanan	penyelesaian layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	
--	---------------------------	---	--

Selain penyusunan rencana tindak lanjut atas indikator terendah, selama semester II 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 II 2025, semua rencana aksi yang disusun selama **Juli - Desember 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, 6 Januari 2026

Kepala Kantor Regional X BKN



Satya Pratama