

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 2026 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

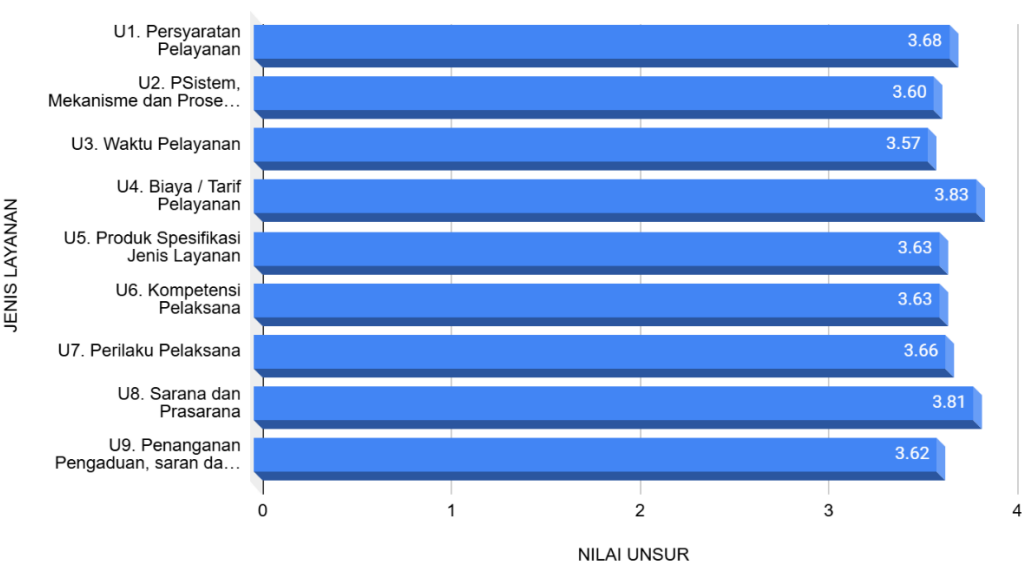
Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Kantor Regional X BKN dengan cara mengisi kuisisioner setelah stakeholder menerima pelayanan. Kuesioner dapat diakses secara online melalui link yang sudah disediakan di website, whatsapp, virtual helpdesk, dan juga barcode yang ada di pusat pelayanan terpadu Kantor Regional X BKN. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sepanjang waktu, dan pelaporan dilakukan tiap bulan (Januari – Juni 2026).

B. HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Regional X BKN pada bulan Januari – Juni 2026 diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Bulan	Nilai Survei
1.	Januari	89,68
2.	Februari	91,79
3.	Maret	92,83
4.	April	92,73
5.	Mei	93,95
6.	Juni	90,46

RATA-RATA NILAI PER INDIKATOR SEMESTER I TAHUN 2026



Pada Semester I Tahun 2026, 3 Indikator tertinggi yaitu:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. (3,83);
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. (3,81);
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan. (3,68).

Kemudian 3 Indikator yang memiliki nilai terendah adalah:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan. (3,57);
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. (3,60);
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. (3,62);

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 2026**, 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.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan?	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.	Semester II 2026
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Berkoordinasi dengan instansi pengguna layanan dan menyampaikan informasi secara aktif melalui website resmi, media social, dll dan meminta umpan balik kepada stakeholder.	Semester II 2026

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Terus meningkatkan aksesibilitas terhadap kanal pengaduan untuk memudahkan pengguna layanan serta meriview SOP secara berkala mengikuti trend yang ada dan melakukan publikasi penanganan pengadua	Semester 2026	II
----	---	--	---------------	----

Selain penyusunan rencana tindak lanjut atas indikator terendah, selama semester I 2026 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 2026, semua rencana aksi yang disusun selama **Januari - Juni Tahun 2026** 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, 2 Juli 2026

Kepala Kantor Regional X BKN



Satya Pratama