



Kantor Regional XII
Badan Kepegawaian Negara

2021

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY
KEPUASAN
MASYARAKAT

Performa Kepuasan
Masyarakat Periode
Januari s/d Desember 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga survei kepuasan masyarakat pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dapat dilaksanakan dan diselesaikan. Kantor Regional XII BKN Pekanbaru merupakan instansi Badan Kepegawaian Negara yang mencakup wilayah Provinsi Riau, Provinsi Sumatera Barat, dan Provinsi Kepulauan Riau sebagai bagian dari wilayah kerjanya. BKN memiliki peran dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat khususnya aparatur sipil negara dalam hal penyelenggaraan manajemen aparatur sipil negara.

Untuk menilai dan mengawal pelaksanaan pelayanan publik, ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif layanan yang telah diterima selama tahun 2021 di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Akhirnya kami ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Kami menyadari laporan ini tentu masih perlu perbaikan-perbaikan agar lebih baik lagi. Oleh karena itu, kritik yang positif dan saran akan menjadi masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Pekanbaru, 20 Januari 2022

Ketua Tim Reformasi Birokrasi
dan Zona Integritas
Kantor Regional XII BKN



INDRA JAYA, S.E., M.S.i.
NIP. 19831206 200801 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Ruang Lingkup.....	2
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Tahapan.....	4
2.1.1 Persiapan.....	4
2.1.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	4
2.1.3 Pengolahan Data	5
2.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan	7
3.1.1 Persyaratan.....	7
3.1.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	7
3.1.3 Waktu Penyelesaian.....	8
3.1.4 Biaya/Tarif.....	8
3.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	9
3.1.6 Kompensasi Pelaksana.....	9
3.1.7 Perilaku Pelaksana.....	10
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	10
3.1.9 Sarana dan Prasarana.....	11

3.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun	11
3.2.1	Hasil Analisis Keseluruhan	11
 BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT		
4.1	Kesimpulan	15
4.2	Tindak Lanjut.....	15
LAMPIRAN.....		17

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 3.1	Nilai Rata-Rata Parameter Pelayanan Tahun 2021.....	11
Tabel 3.2	Perbandingan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 & 2021	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Parameter Persyaratan	7
Gambar 3.2	Diagram Parameter Prosedur	7
Gambar 3.3	Diagram Parameter Waktu Penyelesaian	8
Gambar 3.4	Diagram Parameter Biaya/Tarif	8
Gambar 3.5	Diagram Parameter Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	9
Gambar 3.6	Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana	9
Gambar 3.7	Diagram Parameter Perilaku Pelaksana	10
Gambar 3.8	Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	10
Gambar 3.9	Diagram Parameter Sarana dan Prasarana	11
Gambar 3.10	Diagram Parameter-Parameter Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021	12
Gambar 3.11	Diagram Perbandingan Nilai Rata-Rata (NRR) per Parameter SKM Kantor Regional XII BKN Tahun 2020 dan Tahun 2021 ...	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Kuesioner Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2021	17
------------	---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan memberikan jaminan penyediaan layanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Pelayanan publik oleh birokrasi publik sendiri merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Badan Kepegawaian Negara melalui Kantor Regionalnya memiliki tugas di bidang pembinaan dan penyelenggaraan manajemen Aparatur Sipil Negara di wilayah kerjanya. Sebagai upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, yaitu pelayanan yang sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan penilaian yang melibatkan masyarakat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang datang langsung menggunakan pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 36 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.

1.3 Tujuan

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas mutu layanan selanjutnya.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Survei ini menyasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan di Kanreg XII BKN Pekanbaru. Masyarakat pengguna layanan diarahkan untuk mengisi aplikasi survei elektronik di layanan anjungan yang berada di area PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Sasaran pelaksanaan survei dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja layanan kepegawaian di Kanreg XII BKN Pekanbaru.
2. Mendorong untuk meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
4. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan survei indeks kepuasan ini melibatkan responden selama Januari sampai dengan Desember 2021, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, Kanreg XII BKN melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) parameter layanan, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompensasi Pelaksana,

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Tahapan

2.1.1 Persiapan

Penentuan parameter-parameter pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat mengikuti parameter yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi instansi, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan responden, dan jenis pelayanan.

Bagian II : Bagian penilaian mutu pelayanan Kanreg XII BKN berdasarkan 9 parameter.

Dari setiap parameter pelayanan tersebut diturunkan menjadi masing-masing satu pertanyaan, sehingga dalam survei ini terdapat 9 pertanyaan dengan desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan berupa pilihan berganda. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/ tidak puas. Pembagian jawabannya terdiri dari 4 kategori yang dibuat dengan Skala Likert, yaitu :

tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

baik, diberi nilai persepsi 3;

sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.1.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan di Kanreg XII BKN. Ketika proses layanan telah selesai, masyarakat akan diminta untuk mengisi survei elektronik di layanan anjungan yang berada di area PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Rentang waktu pengumpulan data dari Januari sampai Desember 2021. Selama periode satu tahun tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 207 (dua ratus tujuh) kuesioner.

2.1.3 Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing parameter diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing parameter pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap parameter-parameter yang dikasi, setiap parameter pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Parameter}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per parameter

Pada survei ini terdapat sembilan parameter sehingga didapatkan bobot nilai per parameter sebesar 0.11. Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Prameter}}{\text{Total Parameter yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka dapat diketahui mutu pelayanan yang diberikan berdasarkan tabel berikut.

Tabel 2.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26- 100.00	A	Sangat Baik

2.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian kuesioner terhadap masyarakat yang telah menggunakan layanan kepegawaian di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

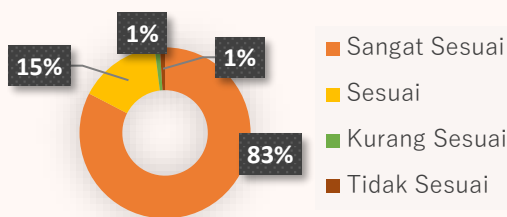
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dengan 207 data responden adalah sebagai berikut:

3.1.1 Persyaratan

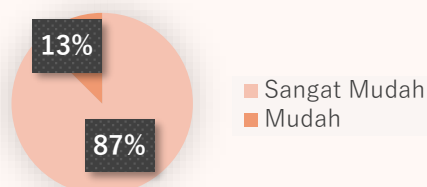


Gambar 3.1 Diagram Parameter Persyaratan

Berisi tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada gambar 3.1, sebanyak 83% (171 responden) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sedangkan 15% (32 responden) menyatakan sesuai, 1% (2 responden) menyatakan kurang sesuai dan 1% (2 responden) menyatakan tidak sesuai.

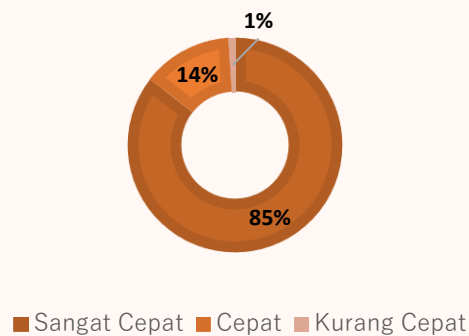
3.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Berisi pertanyaan terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 87% (181 responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami. Sedangkan 13% (26 responden) menyatakan mudah dipahami.



Gambar 3.2 Diagram Parameter Prosedur

3.1.3 Waktu Penyelesaian

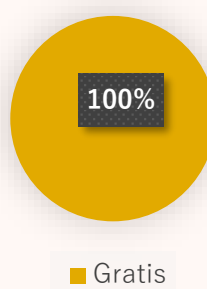


Gambar 3.3 Diagram Parameter Waktu Penyelesaian

Berisi pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh, sebanyak 85% (177 responden) menyatakan kebutuhan waktu dalam memberikan pelayanan sangat cepat, 14% (28 responden) menyatakan cepat, dan 1% sisanya (2 responden) menyatakan kurang cepat.

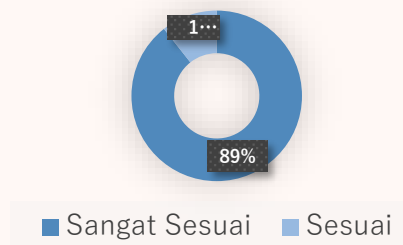
3.1.4 Biaya/Tarif

Berisi pertanyaan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 100 % biaya pelayanan gratis. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, bahwa semua pelayanan yang ada tidak dikenakan biaya.



Gambar 3.4 Diagram Parameter Biaya/Tarif

3.1.5 Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan

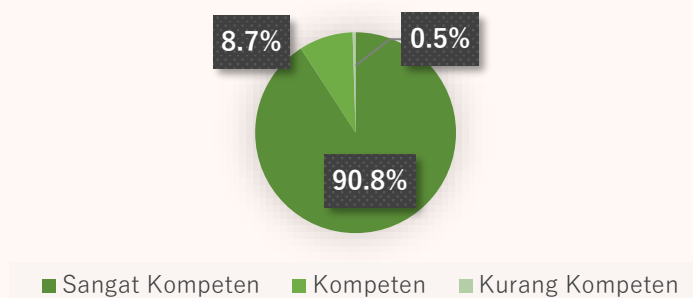


Gambar 3.5 Diagram Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berisi pertanyaan tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, 89% (185 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 11% sisanya (22 responden) menyatakan sesuai.

3.1.6 Kompetensi Pelaksana

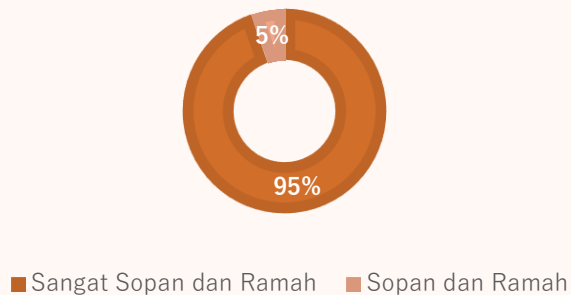
Berisi pertanyaan tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 90.8 % (188 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, 8.7% (18 responden) menyatakan kompeten, dan terdapat 1 responden yang menyatakan kurang kompeten.



Gambar 3.6 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana

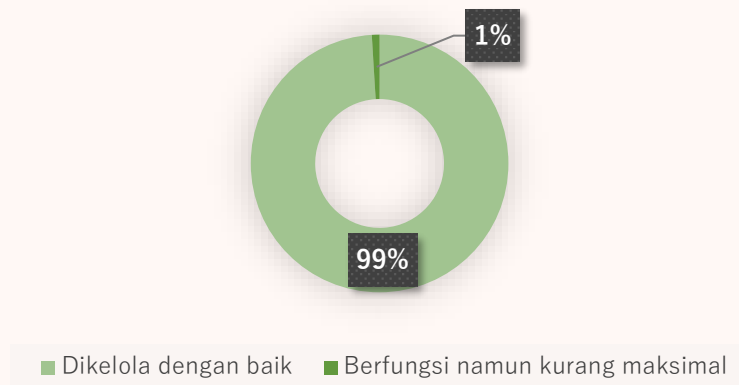
3.1.7 Perilaku Pelaksana

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 95% (196 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 5% lainnya (11 responden) menyatakan sopan dan ramah.



Gambar 3.7 Diagram Parameter Perilaku Pelaksana

3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

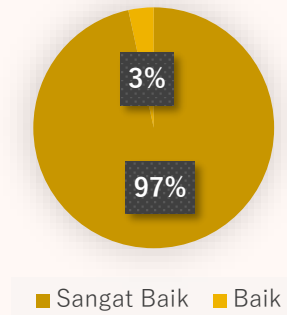


Gambar 3.8 Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang penanganan pengaduan layanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 99% (205 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik, 1% (2 responden) menyatakan bahwa layanan berfungsi namun kurang maksimal.

3.1.9 Sarana dan Prasarana

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 97% (200 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik dan 3% (7 responden) sisanya menyatakan baik.



Gambar 3.9 Diagram Parameter Sarana dan Prasarana

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021**3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan**

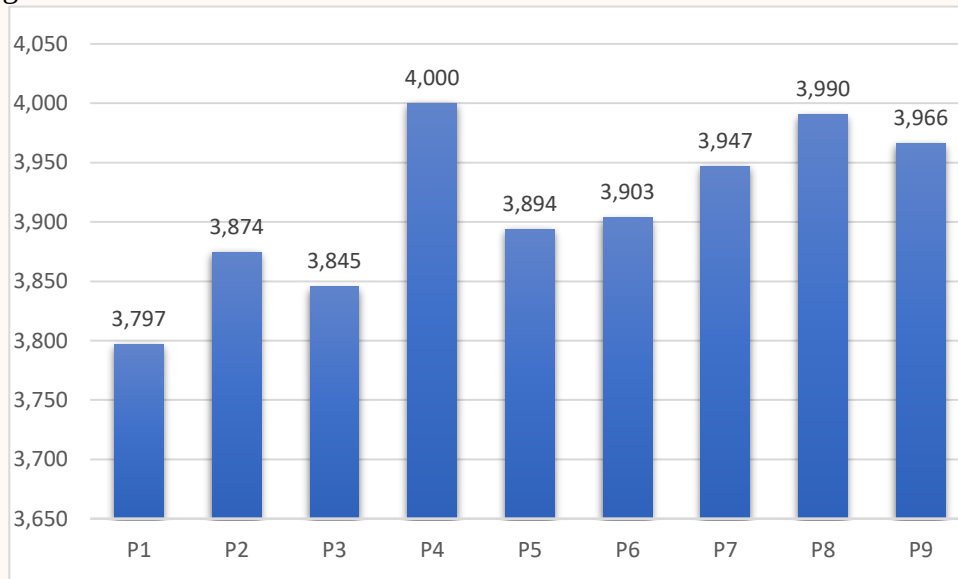
Dari 207 (dua ratus tujuh) responden selama setahun yang telah memberikan pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di Kanreg XII BKN, dilakukan analisis menggunakan rumus perhitungan IKM seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Tahun 2021

Parameter	Parameter Pelayanan	Nilai Parameter Pelayanan	
P1	Persyaratan	3.80	Sangat Baik
P2	Prosedur	3.87	Sangat Baik
P3	Waktu Pelayanan	3.85	Sangat Baik
P4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3.89	Sangat Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3.90	Sangat Baik
P7	Perilaku Pelaksana	3.95	Sangat Baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.99	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3.97	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per parameter		3.91	
IKM Unit Pelayanan		97.83	
Penilaian Kinerja		A	

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa selama periode Januari sampai dengan Desember 2021 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai “**Sangat Baik**” oleh 207 masyarakat pengguna layanan yang telah mengisi survei elektronik di layanan anjungan.

Apabila dilihat dari nilai rata-rata per parameter, hasil analisisnya adalah sebagai berikut :



Gambar 3.10 Diagram Parameter-Parameter SKM Tahun 2021

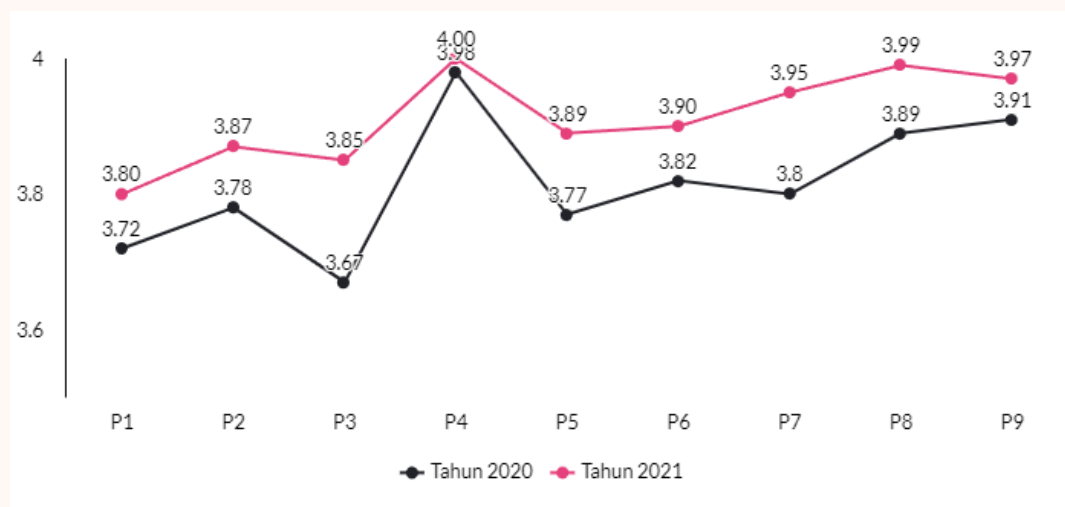
Dengan nilai maksimal adalah 4 untuk setiap parameter, dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah pada P4 (Biaya/Tarif) dan P8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) dimana masing-masing parameter memperoleh nilai 4 dan 3,99. Dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh Kanreg XII BKN seperti pelayanan Pensiun, Usul Mutasi, Kenaikan Pangkat, Usul Kartu Identitas Pegawai memang tidak ada biaya yang dikenakan kepada penggunaan layanan. Hal ini dapat menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemampuan Kantor Regional XII BKN dalam memberikan pelayanan terkait manajemen aparatur sipil negara dinilai sangat baik oleh masyarakat, meskipun dalam memberikan pelayanan parameter Persyaratan dinilai paling rendah, namun tetap dalam taraf penilaian kategori sangat baik.

Kesopanan dan keramahan tentunya juga merupakan hal penting, dimana Kanreg XII BKN selalu berkomitmen untuk menjaga etika dan norma dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan pada instansi pemerintah. Instrumen ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut terlibat dalam penilaian kinerja unit pelayanan publik secara objektif dan periodik.

Tabel 3.2 Perbandingan SKM Tahun 2020 dan Tahun 2021

Parameter	Uraian Parameter	Tahun 2020		Tahun 2021	
P1	Persyaratan	3.72	SB	3.80	SB
P2	Prosedur	3.78	SB	3.87	SB
P3	Waktu Pelayanan	3.67	SB	3.85	SB
P4	Biaya/Tarif	3.98	SB	4.00	SB
P5	Produk Layanan	3.77	SB	3.89	SB
P6	Kompetensi Pelaksana	3.82	SB	3.90	SB
P7	Perilaku Pelaksana	3.80	SB	3.95	SB
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89	SB	3.99	SB
P9	Sarana dan Prasarana	3.91	SB	3.97	SB
Total NRR tertimbang per parameter		3.82		3.91	
IKM Unit Pelayanan		95.39		97.83	
Mutu Pelayanan		A		A	



Gambar 3.11 Diagram Perbandingan NRR SKM Kanreg XII BKN Tahun 2020 & 2021

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.11 tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara Tahun 2020 dan 2021, terdapat peningkatan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di Kanreg XII BKN Pekanbaru pada Tahun 2021. Salah satu faktor yang menjadi penyebab meningkatnya kepuasan publik pada tahun 2021 adalah adanya peningkatan sarana dan prasarana, perilaku pelaksana untuk menghasilkan produk layanan yang baik dan disesuaikan dengan waktu pelayanan, dan konsistennya BKN dalam menerapkan biaya layanan gratis kepada masyarakat, serta peningkatan SDM dalam meningkatkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain peningkatan pada sarana dan prasarana dalam pemanfaatan IT yang terus dipacu, konsisten dalam menerapkan tarif Rp 0,- pada pelayanan, Kanreg XII BKN Pekanbaru kemudian menyuarakan **I IMPROVE** sebagai budaya kerja dalam Kanreg XII untuk dapat menjadi pedoman bagi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. I Improve sendiri merupakan singkatan dari ‘**I**ntegritas, **I**novatif, **M**elayani, **P**rofesional, **V**isioner, dan **E**fektif’.

Integritas menunjukkan komitmen, konsistensi, dan kejujuran dalam menjalankan amanah serta menegakkan nilai-nilai luhur yang ada dalam masyarakat. Inovatif artinya mampu menciptakan ide baru dan *agile* dalam menyikapi setiap perubahan. Melayani bermaksud untuk bersikap empati, peduli dan ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan *stakeholder*. Profesional bermaksud untuk memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan dan berperilaku sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan. Visioner memiliki pandangan jauh ke depan dan menyiapkan strategi untuk mengantisipasi segala bentuk perubahan yang terjadi, dan yang terakhir adalah Efektif yaitu memiliki kemampuan mencapai tujuan, sasaran dan target secara tepat waktu dengan hasil yang terbaik.

Dengan membandingkan hasil survey pada tahun 2020 hingga 2021 menunjukkan bahwa hal-hal yang telah ditingkatkan oleh Kantor Regional XII BKN dalam memberikan pelayanan publik mendapat respon yang positif, dimana hasil pengolahan data menunjukkan secara umum kinerja pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru mendapat nilai IKM 97,83 dengan kategori mutu pelayanan “A” yang berarti bahwa kinerja unit pelayan sangat baik pada tahun 2021.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Hasil survei kepuasan pengguna terhadap penyelenggaraan pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru mendapatkan nilai IKM sebesar 97.83 dengan kategori nilai A (Sangat Baik) merupakan rata-rata penilaian dari 9 parameter pelayanan. Dari hasil tersebut nilai terendah yang didapat melalui survei yang dilakukan adalah unsur “Persyaratan”, “Waktu Pelayanan”, dan “Prosedur”. Meskipun begitu ketiganya masih termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Dibandingkan dengan capaian pada tahun 2019 (3.61), parameter “Waktu Pelayanan” mengalami peningkatan dengan capaian nilai sebesar 3.85 pada tahun 2021.

Prioritas peningkatan pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru menitik beratkan pada “Kecepatan Pelayanan” karena parameter ini dinilai paling rendah dibanding dari parameter yang lain pada tahun 2020. “Biaya/Tarif”, “Sarana dan Prasarana”, serta “Pelayanan Pengaduan” menjadi parameter tertinggi yang didapat pada tahun 2021, maka parameter ini harus dipertahankan. Parameter “Waktu Pelayanan” pada tahun 2021 mengalami peningkatan, disebabkan oleh tindak lanjut yang serius oleh Kantor Regional XII BKN dalam menciptakan atmosfer pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Penambahan pegawai baru serta diselenggarakannya beberapa kegiatan guna meningkatkan kinerja pegawai kemudian menginternalisasi pentingnya nilai kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan menerapkan I Improve sebagai budaya kerja menjadi kunci peningkatan nilai IKM pada tahun 2021, dimana setiap parameter unsur harus dipertahankan, tentunya dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kepegawaian di Kantor Regional XII BKN.

4.2 Tindak lanjut

Sebagai tindak lanjut dari IKM tersebut maka dibentuklah upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dari Kanreg XII BKN Pekanbaru, Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Petugas PPT lebih humanis dalam memberikan pelayanan, informasi dan gambaran yang jelas bagi pelanggan mengenai pelayanan dan standar waktu yang akan diterimanya;

2. Peningkatan pemahaman kepada petugas PPT untuk selalu merujuk pada SOP pelayanan yang telah dibuat, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan terarah;
3. Lebih mempermudah persyaratan teknis dan administrasi pelayanan.
Informasi dalam bentuk visual (banner, poster) akan lebih di tampilkan dalam beberapa sudut ruang pelayanan maupun melalui laman resmi kanreg XII BKN Pekanbaru;
4. Memberikan pemahaman melalui pelatihan kepada bagian teknis kepegawaian mengenai aplikasi yang terbaru;
5. Memaksimalkan percepatan layanan dengan menggunakan aplikasi untuk dapat meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Pengukuran IKM yang telah berjalan dengan baik ini tentunya merupakan Kerjasama semua pihak, terkhususnya peran aktif masyarakat yang berprofesi sebagai ASN selaku pelanggan dalam layanan kepegawaian yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

Dengan survey serta masukan dari masyarakat, dapat menjadi bahan pembuatan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

LAMPIRAN

No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
R1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	2	4	4	4	4	4	4	4	4
R11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
R15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R22	1	4	4	4	4	4	4	4	4
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R35	3	3	3	4	4	3	4	4	4
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R41	3	4	4	4	4	4	4	4	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
R42	4	4	3	4	3	3	4	4	4
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R51	3	4	3	4	3	4	4	4	4
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R57	3	3	3	4	4	4	4	4	4
R58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R59	4	3	3	4	3	3	4	4	4
R60	1	3	3	4	3	3	3	4	4
R61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R62	4	4	4	4	3	4	4	4	4
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R70	4	3	4	4	3	4	4	4	3
R71	3	3	3	4	3	4	4	4	4
R72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R75	2	4	4	4	4	4	4	4	4
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
R80	3	3	3	4	4	4	4	4	4
R81	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R83	3	4	3	4	4	4	4	4	4
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
R85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R87	3	3	3	4	3	3	4	4	4
R88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R92	3	3	3	4	3	2	3	3	3
R93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R95	4	3	3	4	4	3	3	4	4
R96	3	3	3	4	3	4	4	4	4
R97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R104	4	3	4	4	4	4	3	4	3
R105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R108	3	3	3	4	3	3	4	4	4
R109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R110	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R117	4	4	4	4	3	3	4	4	3
R118	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R120	4	4	2	4	4	4	4	4	4
R121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R127	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
R128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R139	3	3	3	4	3	4	3	4	3
R140	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R145	3	3	3	4	3	3	4	4	4
R146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R149	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R152	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R153	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R154	3	3	4	4	3	3	3	4	4
R155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R163	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R164	4	4	4	4	3	4	4	4	4
R165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R170	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
R171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R183	3	4	2	4	4	4	4	4	4
R184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R186	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R196	3	3	3	4	4	4	4	4	4
R197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R206	4	4	3	4	4	3	4	4	3
R207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Parameter	786	802	796	828	806	808	817	826	821
NRR per Parameter	3.797	3.874	3.845	4.000	3.894	3.903	3.947	3.990	3.966

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

NRR Tertimbang per Parameter	0.422	0.430	0.427	0.444	0.433	0.434	0.439	0.443	0.441	3.91
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)										97.83
Kinerja Unit Pelayanan										Sangat Baik

Keterangan :

P1 sd P9 = Unsur Pelayanan

NRR per unsur = Jumlah Nilai per Unsur / jumlah responden

NRR tertimbang per unsur = Total NRR per Unsur x 0,111 (1/9)

IKM = Jumlah NRR tertimbang per Unsur x 25