



Kantor Regional XII  
Badan Kepegawaian Negara

LAPORAN PELAKSANAAN

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## 2023

PERFORMA KEPUASAN  
MASYARAKAT PERIODE  
JANUARI S/D DESEMBER 2023



## 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 2022 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, 2 Januari 2024  
Kepala Kantor Regional XII BKN

#

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	6
1.2 Dasar Hukum .....	6
1.3 Tujuan .....	7
1.4 Sasaran.....	7
1.5 Ruang Lingkup .....	7
<b>BAB II METODE SURVEI</b>	
2.1 Tahapan.....	9
2.1.1 Persiapan .....	9
2.1.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	9
2.1.3 Pengolahan Data.....	10
2.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan .....	12
3.1.1 Persyaratan .....	12
3.1.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	12
3.1.3 Waktu Penyelesaian.....	13
3.1.4 Biaya/Tarif .....	13
3.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
3.1.6 Kompetensi Pelaksana .....	14
3.1.7 Perilaku Pelaksana.....	14
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	15
3.1.9 Sarana dan Prasarana.....	15
3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.....	16
3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan.....	16

BAB IV	KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	
4.1	Kesimpulan .....	19
4.2	Tindak Lanjut .....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
Tabel 3.1	Nilai Rata-Rata Parameter Pelayanan Tahun 2023 .....	16
Tabel 3.2	Perbandingan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 & 2023 .....	18

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Parameter Persyaratan.....	12
Gambar 3.2	Diagram Parameter Prosedur .....	12
Gambar 3.3	Diagram Parameter Waktu Penyelesaian .....	13
Gambar 3.4	Diagram Parameter Biaya/Tarif.....	13
Gambar 3.5	Diagram Parameter Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan .....	13
Gambar 3.6	Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana .....	14
Gambar 3.7	Diagram Parameter Perilaku Pelaksana .....	14
Gambar 3.8	Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	15
Gambar 3.9	Diagram Parameter Sarana dan Prasarana .....	15
Gambar 3.10	Diagram Parameter-Parameter Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 .....	17
Gambar 3.11	Diagram Perbandingan Nilai Rata-Rata (NRR) per Parameter SKM Kantor Regional XII BKN Tahun 2022 dan Tahun 2023.....	18

# **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 (RB) 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 kuisisioner 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 31 Tahun 2020 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 Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Masyarakat pengguna layanan diarahkan untuk mengisi aplikasi survei elektronik di layanan anjungan yang berada di area Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau pengguna layanan juga dapat mengisi survei menggunakan telepon genggam pribadi dengan memindai kode batang yang ditempel pada meja pelayanan PTSP. Sasaran pelaksanaan survei dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja layanan kepegawaian di Kantor Regional 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 2023, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, Kantor Regional 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. Kompetensi 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 Kantor Regional XII BKN berdasarkan 9 (sembilan) parameter.

Dari setiap parameter pelayanan tersebut diturunkan menjadi masing-masing satu pertanyaan, sehingga dalam survei ini terdapat 9 (sembilan) 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 merupakan masyarakat yang telah menggunakan layanan di Kantor Regional XII BKN. Ketika proses layanan telah selesai, masyarakat akan diminta untuk mengisi survei elektronik di layanan anjungan yang berada di area PTSP atau mengisi survei dengan memindai kode batang yang ditempel pada meja

pelayanan PTSP dengan telepon genggam pribadi. Rentang waktu pengumpulan data dari Januari sampai Desember 2023. Selama periode satu tahun tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 420 (empat ratus dua puluh) 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.

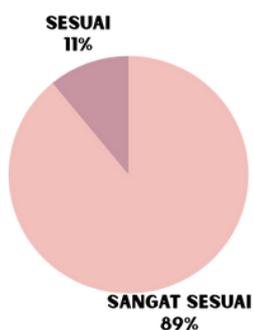
## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dengan 420 (empat ratus dua puluh) data responden adalah sebagai berikut:

##### 3.1.1 Persyaratan

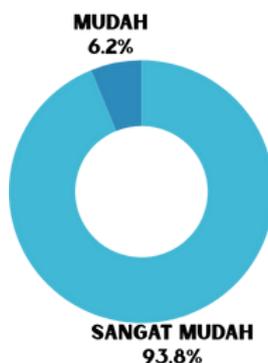


**Gambar 3.1 Diagram Parameter Persyaratan**

Berisi tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, sebanyak 89% (374 responden) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sedangkan 11% (46 responden) menyatakan sesuai.

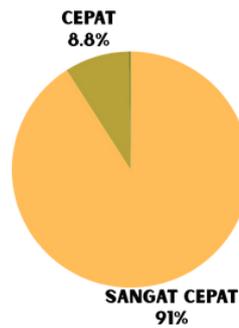
##### 3.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Berisi pertanyaan terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 93,8% (394 responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami. Sedangkan 6,2% (26 responden) menyatakan mudah dipahami.



**Gambar 3.2 Diagram Parameter Prosedur**

### 3.1.3 Waktu Penyelesaian

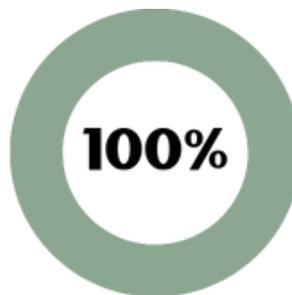


Gambar 3.3 Diagram Parameter Waktu Penyelesaian

Berisi pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh, sebanyak 91% (382 responden) menyatakan kebutuhan waktu dalam memberikan pelayanan sangat cepat, 8,8% (37 responden) menyatakan cepat, dan sisanya 0,2 % (1 responden ) menyatakan waktu pelayanan kurang cepat.

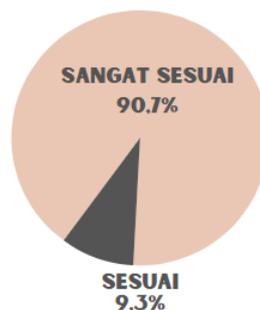
### 3.1.4 Biaya/Tarif

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

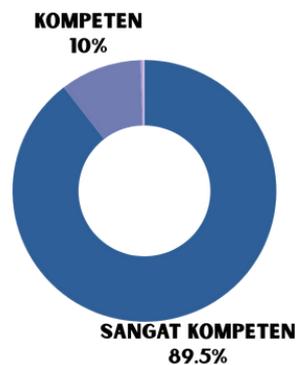


Gambar 3.5 Diagram Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berisi pertanyaan tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, 90,7% (381 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 9,3% sisanya (39 responden) menyatakan sesuai.

### 3.1.6 Kompetensi Pelaksana

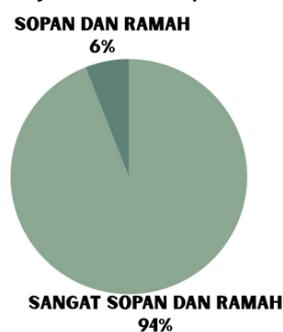
Berisi pertanyaan tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 89,5% (376 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, 10% (42 responden) menyatakan kompeten, sedangkan 0,5 % sisanya yaitu 1 responden menyatakan kurang kompeten dan 1 responden menyatakan tidak 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 94% (395 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 6% sisanya (25 responden) menyatakan sopan dan ramah.



Gambar 3.7 Diagram Parameter Perilaku Pelaksana

### 3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

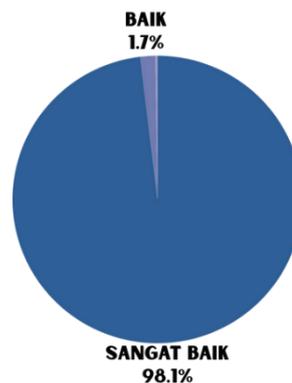


Gambar 3.8 Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang penanganan pengaduan layanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 92,6% (389 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik, 6,9% (29 responden) menyatakan bahwa layanan berfungsi namun kurang maksimal, dan 2 responden menyatakan penanganan, pengaduan, saran, dan masukan ada tetapi tidak berfungsi.

### 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 98,1% (412 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik, 1,7% (7 responden) menyatakan baik dan sisanya terdapat 1 responden yang menyatakan sarana dan prasarana yang ada cukup.



Gambar 3.9 Diagram Parameter Sarana dan Prasarana

## 3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

### 3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan

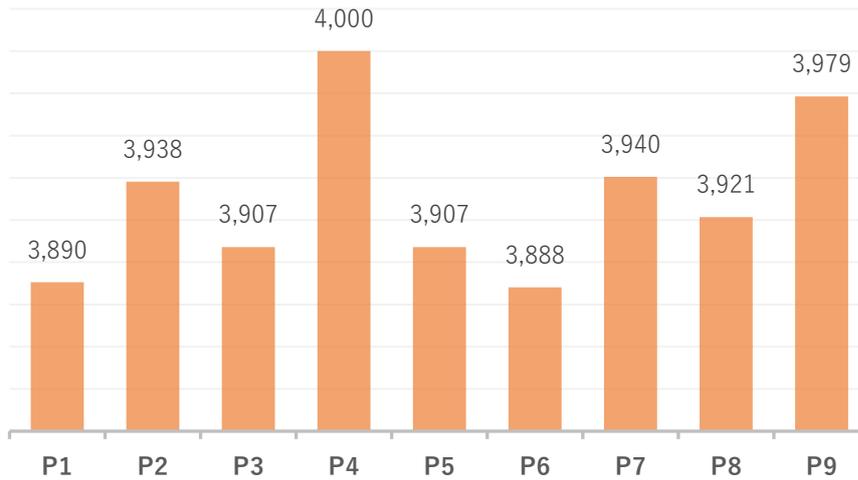
Dari 420 (empat ratus dua puluh) responden selama setahun yang telah memberikan pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di Kantor Regional XII BKN, dilakukan analisis menggunakan rumus perhitungan IKM seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, diperoleh nilai sebagai berikut :

**Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Tahun 2023**

Parameter	Parameter Pelayanan	Nilai Parameter Pelayanan	
P1	Persyaratan	3,89	Sangat Baik
P2	Prosedur	3,94	Sangat Baik
P3	Waktu Pelayanan	3,90	Sangat Baik
P4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3,91	Sangat Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3,89	Sangat Baik
P7	Perilaku Pelaksana	3,94	Sangat Baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per parameter		3.93	
IKM Unit Pelayanan		<b>98,25</b>	
Penilaian Kinerja		A	

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa selama periode Januari sampai dengan Desember 2023 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai “**Sangat Baik**” oleh 420 (empat ratus dua puluh) 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 2023**

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 P9 (Sarana dan Prasarana) dimana masing-masing parameter memperoleh nilai 4 dan 3,98. Dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN seperti Pensiun, Usul Mutasi, Kenaikan Pangkat, Usul Kartu Identitas Pegawai memang tidak ada biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan. Selain itu juga dalam usaha meningkatkan layanan, Kantor Regional XII BKN Pekanbaru terus membenahi sarana dan prasarana agar kebutuhan dan kepuasan para pengguna layanan dapat terpenuhi dengan sangat baik. Pada tahun 2023, Kantor Regional XII BKN Pekanbaru meluncurkan Pusat Layanan Informasi & Data Kepegawaian (PeLITA XII) yang diharapkan dapat memudahkan para pengguna layanan untuk mengakses dan melakukan monitoring layanan sehingga dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap Kantor Regional XII BKN dalam memberikan pelayanan terkait manajemen aparatur sipil negara.

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. Berikut adalah perbandingan SKM periode Tahun 2022 dan Tahun 2023

**Tabel 3.2 Perbandingan SKM Tahun 2022 dan Tahun 2023**

Parameter	Uraian Parameter	Tahun 2022		Tahun 2023	
P1	Persyaratan	3,96	SB	3,89	SB
P2	Prosedur	3,95	SB	3,94	SB
P3	Waktu Pelayanan	3,96	SB	3,91	SB
P4	Biaya/Tarif	4,00	SB	4,00	SB
P5	Produk Layanan	3,97	SB	3,91	SB
P6	Kompetensi Pelaksana	3,97	SB	3,89	SB
P7	Perilaku Pelaksana	3,97	SB	3,94	SB
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	SB	3,92	SB
P9	Sarana dan Prasarana	3,97	SB	3,98	SB
Total NRR tertimbang per parameter		3,97		3,93	
IKM Unit Pelayanan		99,4		98,3	
Mutu Pelayanan		A		A	



**Gambar 3.11 Diagram Perbandingan NRR SKM Kanreg XII BKN Tahun 2022 & 2023**

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.11 tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara tahun 2022 dan 2023, terdapat penurunan 1,1 poin kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru pada Tahun 2023. Hal ini disebabkan adanya beberapa parameter yang mengalami penurunan signifikan yaitu persyaratan, kompetensi pelaksana dan parameter penanganan pengaduan dan masukan.

## **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 98,3 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 “Kompetensi Pelaksana” dan “Persyaratan”. Meskipun begitu keduanya masih termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Prioritas peningkatan pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru menitik beratkan pada “Kompetensi Pelaksana” dan “Persyaratan” pelayanan karena parameter ini dinilai paling rendah dibanding dari parameter yang lain pada tahun 2023. “Biaya/Tarif” dan “Sarana dan Prasarana” menjadi parameter tertinggi yang didapat pada tahun 2023, maka parameter ini harus dipertahankan.

Penyempurnaan standar pelayanan, percepatan layanan kepegawaian melalui digitalisasi layanan, serta diselenggarakannya beberapa kegiatan pengembangan guna meningkatkan kompetensi pegawai kemudian menginternalisasi pentingnya nilai indeks kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan tetap mengedepankan *corevalues* berAKHLAK dan budaya kerja I Improve menjadi faktor peningkatan nilai IKM pada tahun 2023, 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 Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menambah informasi standar pelayanan diberbagai media.

Informasi dalam bentuk visual (banner, poster) akan lebih ditampilkan dalam beberapa sudut ruang pelayanan maupun melalui laman resmi Kantor Regional XII BKN Pekanbaru;

2. Memberikan pemahaman melalui *coaching clinic* / bimbingan teknis kepada pengelola kepegawaian mengenai aplikasi layanan kepegawaian yang terbaru;
3. Mengembangkan media konsultasi secara online yang bisa diakses seluruh lapisan masyarakat dari mana saja dan kapan saja.

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

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