Kantor Regional XII
Badan Kepegawaian Negara

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

PERFORMA KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI S/D MARET 2025

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instrumen penting untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kepegawaian, berkomitmen untuk memberikan layanan yang prima, efektif, dan efisien kepada seluruh pengguna layanan. Sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelaksanaan survei Triwulan I Tahun 2025 ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang datang langsung menggunakan pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dengan demikian, upaya perbaikan berkelanjutan dapat dilaksanakan secara terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

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 tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan;
2. Sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas mutu layanan selanjutnya;
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

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 Maret 2025, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025, Kantor Regional XII BKN melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur 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) unsur.

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 pada 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 Maret 2025. Selama periode Triwulan I tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 113 (seratus tiga belas) responden.

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 :

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

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 :

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

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 :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ \times 25$$

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 Pelayananan	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.

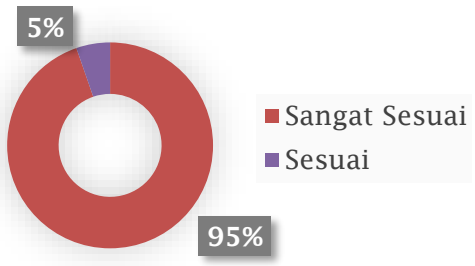
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dengan 113 (seratus tiga belas) data responden adalah sebagai berikut:

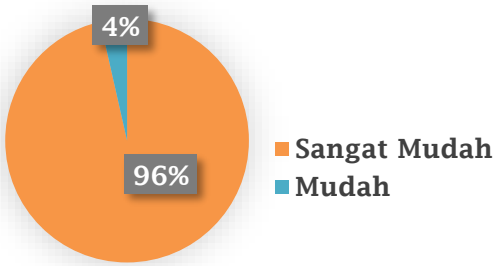
3.1.1 Persyaratan



Gambar 3.1 Diagram Parameter Persyaratan

Diagram diatas memuat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yaitu 95% atau setara dengan 107 responden menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, dan 5% (6 responden) menyatakan sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa parameter persyaratan dianggap sangat sesuai oleh sebagian besar responden yang terlibat

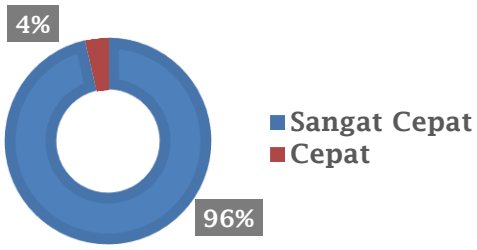
3.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 3.2 Diagram Parameter Prosedur

Gambar 3.2 menggambarkan pertanyaan terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 96% (109 responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami, 4% (4 responden) menyatakan mudah dipahami.

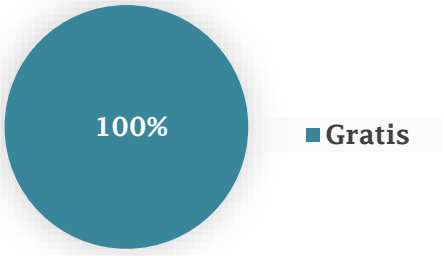
3.1.3 Waktu Penyelesaian



Gambar 3.3 Diagram Parameter Waktu Penyelesaian

Berisi pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Parameter ini penting karena mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, sebanyak 96% (109 responden) menyatakan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sangat cepat. Sedangkan 4% (4 responden) menyatakan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa waktu tunggu atau durasi layanan sesuai atau bahkan lebih cepat dari ekspektasi mereka, sehingga hampir tidak ada keluhan signifikan terkait waktu penyelesaian.

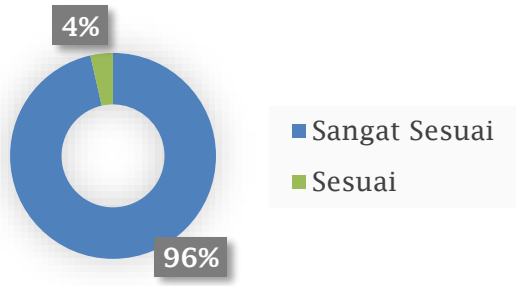
3.1.4 Biaya/Tarif



Gambar 3.4 Diagram Parameter Biaya/Tarif

Diagram diatas menjelaskan 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 dengan didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

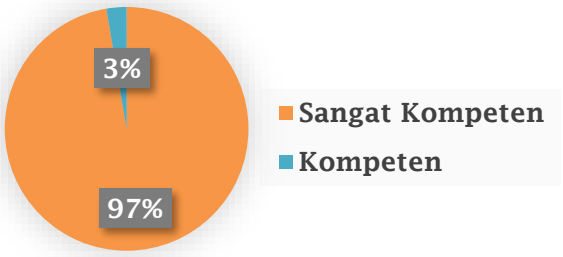
3.1.5 Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 3.5 Diagram Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Gambar diatas menjelaskan tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, 96% (109 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 4% sisanya (4 responden) menyatakan sesuai.

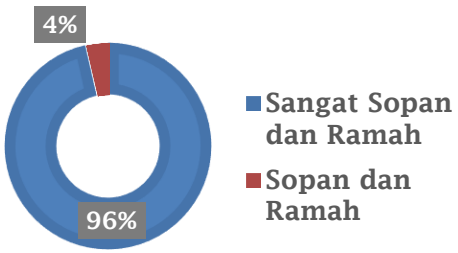
3.1.6 Kompetensi Pelaksana



Gambar 3.6 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana

Grafik diatas menujukkan kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 97% (110 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, dan 3% (3 responden) menyatakan kompeten. Hal ini mencerminkan bahwa petugas layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru umumnya memiliki keahlian, kemampuan, dan kinerja yang memenuhi standar yang diharapkan.

3.1.7 Perilaku Pelaksana



Gambar 3.7 Diagram Parameter Perilaku Pelaksana

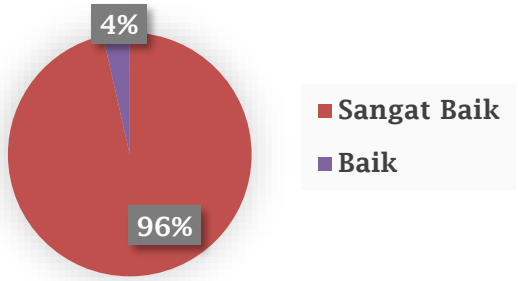
Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 96% (109 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangakan 4% sisanya (4 responden) menyatakan sopan dan ramah.

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 penangan pengaduan layanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 100% (113 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik. Hal ini menunjukkan setiap masukan atau keluhan dari pengguna layanan ditangani secara profesional dan memadai. Kualitas pengelolaan *feedback* juga sangat baik, dimana semua pengaduan, saran, dan masukan tidak hanya diterima tetapi juga direspons dengan cara yang sesuai dan efektif.

3.1.9 Sarana dan Prasarana



Gambar 3.9 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 96% (109 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik dan 4% (4 responden) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana yang disediakan. Semua fasilitas yang ada dianggap memadai dan sangat mendukung kebutuhan operasional pelayanan.

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I

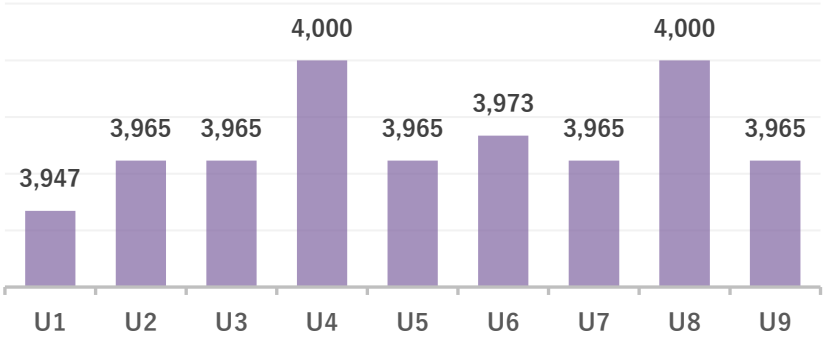
3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan

Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Triwulan I Tahun 2025

Parameter	Parameter Pelayanan	Nilai Parameter Pelayanan	
U1	Persyaratan	3,95	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,96	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,96	Sangat Baik
U6	Kompensasi Pelaksana	3,97	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,96	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,96	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per parameter		**3,971**	
IKM Unit Pelayanan		**99,29**	
Penilaian Kinerja		**A**	

Dari 113 (seratus tiga belas) responden selama Triwulan I 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 yang tercantum pada Tabel 3.1. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode Januari sampai dengan Maret 2025 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai **"Sangat Baik"** oleh 113 (seratus tiga belas) 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 Triwulan I Tahun 2025

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 U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) dimana masing-masing parameter memperoleh nilai 4. Kemudian untuk parameter U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Pelayanan), U5 (Produk Layanan), U7 (Perilaku Pelaksana), dan U9 (Sarana dan Prasarana) dimana masing-masing parameter memperoleh nilai sama yaitu 3,965. Untuk parameter dengan nilai terendah namun masih termasuk kategori sangat baik adalah parameter U1 (Persyaratan) dengan nilai parameter pelayanan yaitu 3,95.

Dalam setiap kategori pelayanan yang tercantum pada Standar Pelayanan di Kantor Regional XII BKN seperti: Penetapan Pertimbangan Teknis NIP CPNS dan NI PPPK, Penetapan Kartu Identitas Pegawai, Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat, Penetapan Pencantuman Gelar, Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun, Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi, dan Peremajaan Data ASN memang tidak ada biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan. Kedepannya tetap diperlukan strategi untuk mempertahankan kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dari setiap kategori pelayanan yang ada, selalu menerapkan nilai *core values* ASN ber-Akhlak untuk pelaksana layanan, peningkatan sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan secara efektif agar kebutuhan dan kepuasan para pengguna layanan dapat terpenuhi dengan sangat baik. Selain itu upaya untuk meningkatkan nilai parameter yang tergolong rendah juga menjadi peran penting dalam meningkatkan nilai IKM pada periode berikutnya. Seperti melakukan sosialisasi secara masif terkait persyaratan untuk setiap produk layanan yang ada di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

BAB IV
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 di pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,25.
2. Unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan skor konversi sebesar 100. Hal ini menunjukkan bahwa semua produk layanan tidak dikenakan biaya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan Kualitas pengelolaan *feedback* juga sangat baik, dimana semua pengaduan, saran, dan masukan tidak hanya diterima tetapi juga direspons dengan cara yang sesuai dan efektif.
3. Unsur Kompetensi Pelaksana juga memperoleh skor tinggi, menandakan masyarakat menilai petugas layanan memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan layanan.
4. Unsur Persyaratan merupakan unsur dengan nilai relatif lebih rendah disbanding unsur lainnya, meskipun masih dalam kategori “Sangat Baik”, sehingga perlu menjadi fokus peningkatan di masa mendatang.
5. Hasil survei ini menunjukkan bahwa Kantor Regional XII BKN Pekanbaru telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

4.2 Tindak lanjut

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

1. Melakukan sosialisasi persyaratan untuk setiap produk layanan melalui media sosial dan website resmi. Serta memastikan persyaratan dijelaskan secara jelas dan transparan sehingga dapat mengurangi kasus berkas tidak sesuai ataupun tidak lengkap.
2. Meningkatkan kualitas produk layanan yang dihasilkan oleh pengelola kepegawaian. Dengan meningkatkan kompetensi pengelola kepegawaian untuk menghasilkan produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan, sehingga dapat menghilangkan atau meminimalisir adanya perbaikan pada produk layanan yang dihasilkan;
3. Melakukan pemeliharaan dan peningkatan infrastruktur terhadap perangkat sistem yang digunakan untuk meminimalisir terjadinya “sistem eror” pada saat memproses produk layanan;
4. Memaksimalkan sistem layanan bantuan permasalahan kepegawaian atau Helpdesk BKN untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsive dan terintegrasi.

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.

Kantor Regional XII
Badan Kepegawaian Negara

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2025

PERFORMA KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE APRIL S/D JUNI 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1
DAFTAR TABEL 3
DAFTAR GAMBAR 4

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang 5
1.2 Dasar Hukum 5
1.3 Tujuan 6
1.4 Sasaran 6
1.5 Ruang Lingkup 6

BAB II METODE SURVEI

2.1 Tahapan 8
2.1.1 Persiapan 8
2.1.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data 8
2.1.3 Pengolahan Data 9
2.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 9

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan 10
3.1.1 Persyaratan 10
3.1.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur 10
3.1.3 Waktu Penyelesaian 11
3.1.4 Biaya/Tarif 11
3.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 12
3.1.6 Kompetensi Pelaksana 12
3.1.7 Perilaku Pelaksana 13
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 13
3.1.9 Sarana dan Prasarana 14

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II 14
3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan 14

BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT
4.1 Kesimpulan 17
4.2 Tindak Lanjut 18

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 9
Tabel 3.1 Nilai Rata-Rata Parameter Pelayanan Triwulan II Tahun 2025.....14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Parameter Persyaratan.....10
Gambar 3.2 Diagram Parameter Prosedur 10
Gambar 3.3 Diagram Parameter Waktu Penyelesaian 11
Gambar 3.4 Diagram Parameter Biaya/Tarif.....11
Gambar 3.5 Diagram Parameter Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan 12
Gambar 3.6 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana 12
Gambar 3.7 Diagram Parameter Perilaku Pelaksana 13
Gambar 3.8 Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....13
Gambar 3.9 Diagram Parameter Sarana dan Prasarana.....14
Gambar 3.10 Diagram Parameter-Parameter Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 15

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instrumen penting untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kepegawaian, berkomitmen untuk memberikan layanan yang prima, efektif, dan efisien kepada seluruh pengguna layanan. Sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelaksanaan survei Triwulan II Tahun 2025 ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang datang langsung menggunakan pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dengan demikian, upaya perbaikan berkelanjutan dapat dilaksanakan secara terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

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 Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.

1.3 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan;
2. Sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas mutu layanan selanjutnya;
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

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 April sampai dengan Juni 2025, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025, Kantor Regional XII BKN melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur 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) unsur.

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 pada 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 April sampai Juni 2025. Selama periode Triwulan II tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan) 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 :

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

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 :

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

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 :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ \times 25$$

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 Pelayananan	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.

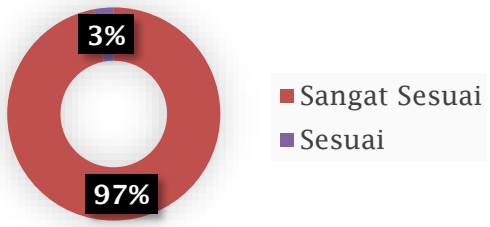
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dengan 99 (sembilan puluh sembilan) data responden adalah sebagai berikut:

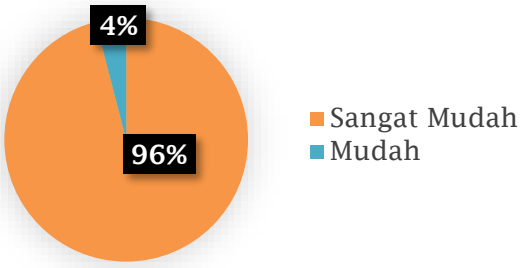
3.1.1 Persyaratan



Gambar 3.1 Diagram Parameter Persyaratan

Diagram diatas memuat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yaitu 97% atau setara dengan 96 responden menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, dan 3% (3 responden) menyatakan sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa parameter persyaratan dianggap sangat sesuai oleh sebagian besar responden yang terlibat

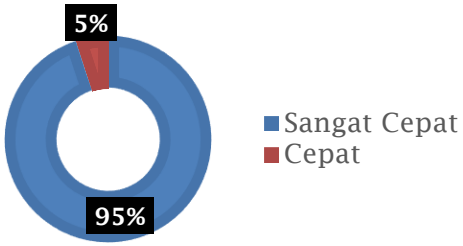
3.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 3.2 Diagram Parameter Prosedur

Gambar 3.2 menggambarkan pertanyaan terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 96% (95 responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami, 4% (4 responden) menyatakan mudah dipahami.

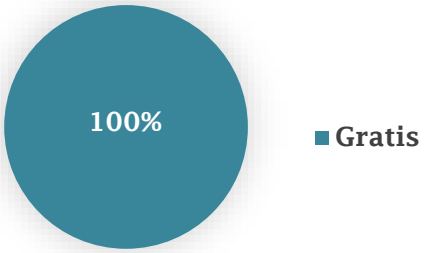
3.1.3 Waktu Penyelesaian



Gambar 3.3 Diagram Parameter Waktu Penyelesaian

Berisi pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Parameter ini penting karena mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, sebanyak 95% (94 responden) menyatakan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sangat cepat. Sedangkan 5% (5 responden) menyatakan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa waktu tunggu atau durasi layanan sesuai atau bahkan lebih cepat dari ekspektasi mereka, sehingga hampir tidak ada keluhan signifikan terkait waktu penyelesaian.

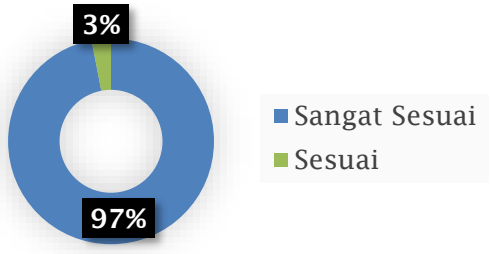
3.1.4 Biaya/Tarif



Gambar 3.4 Diagram Parameter Biaya/Tarif

Diagram diatas menjelaskan 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 dengan didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

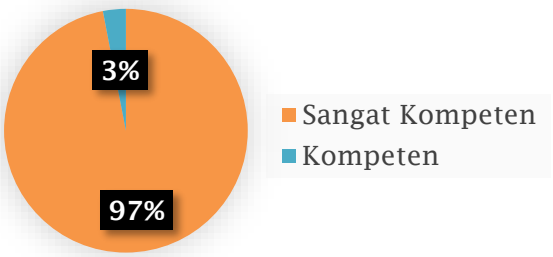
3.1.5 Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 3.5 Diagram Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Gambar diatas menjelaskan tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil analisis yang diperoleh, 97% (96 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 3% sisanya (3 responden) menyatakan sesuai.

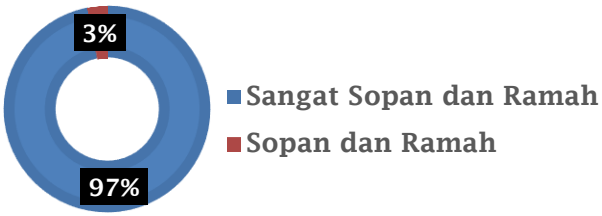
3.1.6 Kompetensi Pelaksana



Gambar 3.6 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana

Grafik diatas menujukkan kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 97% (96 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, dan 3% (3 responden) menyatakan kompeten. Hal ini mencerminkan bahwa petugas layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru umumnya memiliki keahlian, kemampuan, dan kinerja yang memenuhi standar yang diharapkan.

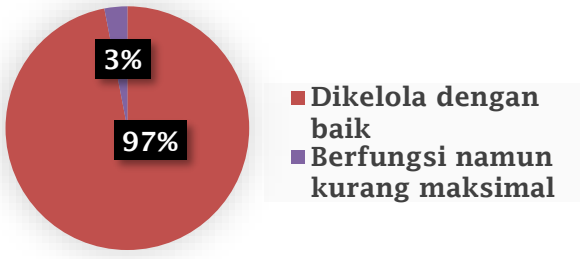
3.1.7 Perilaku Pelaksana



Gambar 3.7 Diagram Parameter Perilaku Pelaksana

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 97% (96 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangakan 3% sisanya (3 responden) menyatakan sopan dan ramah.

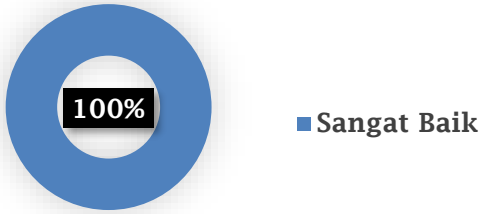
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Gambar 3.8 Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang penangan pengaduan layanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 97% (96 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik, sedangkan 3% sisanya (3 responen) menyaatakan Berfungsi namun kurang maksimal. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan masukan atau keluhan dari pengguna layanan ditangani secara profesional dan memadai. Kualitas pengelolaan *feedback* juga baik, dimana pengaduan, saran, dan masukan tidak hanya diterima tetapi juga direspons dengan cara yang sesuai dan efektif.

3.1.9 Sarana dan Prasarana



Gambar 3.9 Diagram Parameter 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 100% (99 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana yang disediakan. Semua fasilitas yang ada dianggap memadai dan sangat mendukung kebutuhan operasional pelayanan.

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II

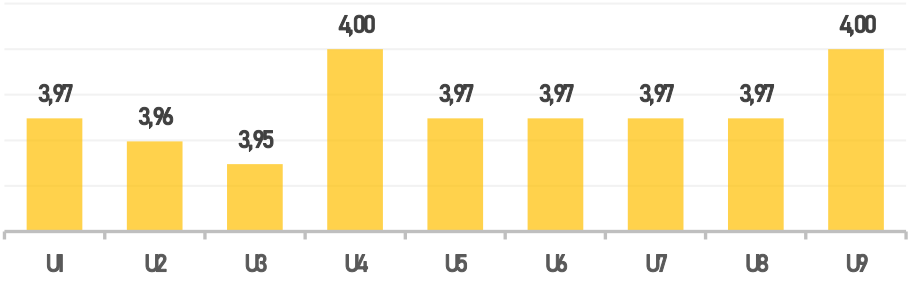
3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan

Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Triwulan II Tahun 2025

Parameter	Parameter Pelayanan	Nilai Parameter Pelayanan	
U1	Persyaratan	3,97	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,95	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	Sangat Baik
U6	Kompensasi Pelaksana	3,97	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,97	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per parameter		**3,97**	
IKM Unit Pelayanan		**99,33**	
Penilaian Kinerja		**A**	

Dari 99 (sembilan puluh sembilan) responden selama Triwulan II 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 yang tercantum pada Tabel 3.1. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode April sampai dengan Juni 2025 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai **"Sangat Baik"** oleh 99 (sembilan puluh sembilan) 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 Triwulan II Tahun 2025

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 U4 (Biaya/Tarif) dan U9 (Sarana dan Prasarana) dimana masing-masing parameter memperoleh nilai 4. Kemudian untuk parameter U1 (Persyaratan), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan), U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dimana masing-masing parameter memperoleh nilai sama yaitu 3,97. Untuk parameter dengan nilai terendah namun masih termasuk kategori sangat baik adalah parameter U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai parameter pelayanan yaitu 3,95.

Dalam setiap kategori pelayanan yang tercantum pada Standar Pelayanan di Kantor Regional XII BKN seperti: Penetapan Pertimbangan Teknis NIP CPNS dan NI PPPK, Penetapan Kartu Identitas Pegawai, Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat, Penetapan Pencantuman Gelar, Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun, Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi, dan Peremajaan Data ASN memang tidak ada biaya yang dikenakan kepada

pengguna layanan. Kedepannya tetap diperlukan strategi untuk mempertahankan kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dari setiap kategori pelayanan yang ada, selalu menerapkan nilai *core values* ASN ber-Akhlak untuk pelaksana layanan, mempertahankan dan pemeliharaan kualitas sarana prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan secara efektif agar kebutuhan dan kepuasan para pengguna layanan dapat terpenuhi dengan sangat baik. Selain itu upaya untuk meningkatkan nilai parameter yang tergolong rendah juga menjadi peran penting dalam meningkatkan nilai IKM pada periode berikutnya. Seperti mengidentifikasi hambatan dalam alur pelayanan dan mempercepat proses pelayanan administratif untuk setiap produk layanan yang ada di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

BAB IV
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 di pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,33.
2. Unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Sarana dan Prasarana dengan skor konversi sebesar 100. Hal ini menunjukkan bahwa semua produk layanan tidak dikenakan biaya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu sarana dan prasarana yang ada sudah dianggap sangat baik untuk menunjang proses pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
3. Unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana juga memperoleh skor tinggi, menandakan masyarakat menilai petugas layanan memiliki kompetensi dan *attitude* yang baik dalam memberikan layanan.
4. Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, meskipun masih dalam kategori “Sangat Baik”, sehingga perlu menjadi fokus peningkatan di masa mendatang.
5. Hasil survei ini menunjukkan bahwa Kantor Regional XII BKN Pekanbaru telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

4.2 Tindak lanjut

Sebagai tindak lanjut dari SKM tersebut maka dibentuklah upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dari Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mempublikasikan *Service Level Agreement* setiap jenis layanan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna layanan;

2. Meningkatkan kualitas produk layanan yang dihasilkan oleh pengelola kepegawaian. Dengan meningkatkan kompetensi pengelola kepegawaian untuk menghasilkan produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan, sehingga dapat menghilangkan atau meminimalisir adanya perbaikan pada produk layanan yang dihasilkan;
3. Melakukan pemeliharaan dan peningkatan infrastruktur terhadap perangkat sistem yang digunakan untuk meminimalisir terjadinya “sistem eror” pada saat memproses produk layanan;
4. Memaksimalkan sistem layanan bantuan permasalahan kepegawaian atau Helpdesk BKN untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsif dan terintegrasi.

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.