



BerAKHLAK **#bangga**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten melayani
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif bangsa

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

KANTOR REGIONAL XII PEKANBARU
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Kantor Regional XII BKN Pekanbaru merupakan unit kerja 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.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan upaya dalam memenuhi kewajiban untuk menilai dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan serta menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja terhadap kinerja aparatur sipil negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Akhir kata, kami menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 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 peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

Pekanbaru, 19 Januari 2026
Kepala Kantor Regional XII BKN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	6
1.2 Dasar Hukum	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Sasaran.....	7
1.5 Ruang Lingkup	7
BAB II METODE SURVEI	
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.....	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan	11
3.1.1 Persyaratan	11
3.1.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	11
3.1.3 Waktu Penyelesaian	12
3.1.4 Biaya/Tarif	12
3.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
3.1.6 Kompetensi Pelaksana	13
3.1.7 Perilaku Pelaksana	14
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	14
3.1.9 Sarana dan Prasarana.....	15
3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025.....	15
3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan	15

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 3.1	Nilai Rata-Rata Parameter Pelayanan Tahun 2025	15
Tabel 3.2	Perbandingan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 & 2025	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Parameter Persyaratan.....	11
Gambar 3.2	Diagram Parameter Prosedur	11
Gambar 3.3	Diagram Parameter Waktu Penyelesaian	12
Gambar 3.4	Diagram Parameter Biaya/Tarif.....	12
Gambar 3.5	Diagram Parameter Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	13
Gambar 3.6	Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana	13
Gambar 3.7	Diagram Parameter Perilaku Pelaksana	14
Gambar 3.8	Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	14
Gambar 3.9	Diagram Parameter Sarana dan Prasarana	15
Gambar 3.10	Diagram Parameter-Parameter Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025	16
Gambar 3.11	Diagram Perbandingan Nilai Rata-Rata (NRR) per Parameter SKM Kantor Regional XII BKN Tahun 2024 dan Tahun 2025.....	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 (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 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 Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan 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) dan pengguna layanan juga dapat mengisi survei menggunakan telepon genggam pribadi dengan mengisi link survei dari Biro Hukum dan Komunikasi Publik sesuai dengan Nota Dinas Nomor 453/HM.03/ND/A.V/2025 perihal Tautan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025. 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 2025, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat 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. Untuk periode Triwulan I s.d Triwulan III hasil survei didapatkan dari hasil pengisian survei elektronik di layanan anjungan yang berada di area PTSP. Kemudian pada periode Triwulan IV hasil survei menggunakan link <https://bit.ly/skmkanregbkn> sesuai dengan Nota Dinas dari Biro Hukum dan Komunikasi Publik. Rentang waktu pengumpulan data dari Januari sampai Desember 2025. Selama periode satu tahun tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 423 (empat ratus dua puluh tiga) 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.

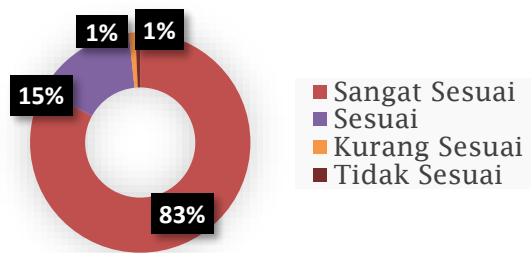
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dari 423 (empat ratus dua puluh tiga) data responden adalah sebagai berikut:

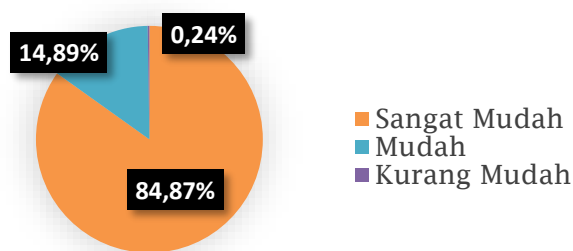
3.1.1 Persyaratan



Gambar 3.1 Diagram Parameter Persyaratan

Diagram diatas memuat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden yaitu 83% atau setara dengan 351 responden menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, 15% (65 responden) menyatakan sesuai, terdapat 4 responden yang menyatakan kurang sesuai dan 3 responden menyatakan sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa parameter persyaratan dianggap sangat sesuai oleh sebagian besar responden yang terlibat.

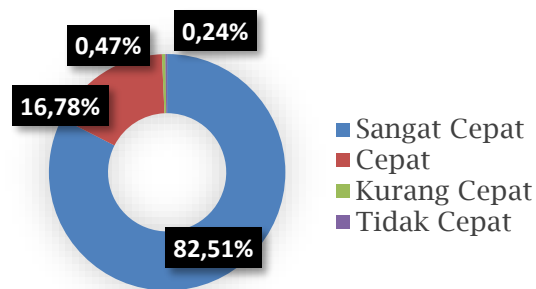
3.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 3.2 Diagram Parameter Prosedur

Grafik diatas menggambarkan pertanyaan terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 84,87% (359 responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami, 14,89% (63 responden) menyatakan mudah dipahami, dan 1 responden menyatakan kurang mudah.

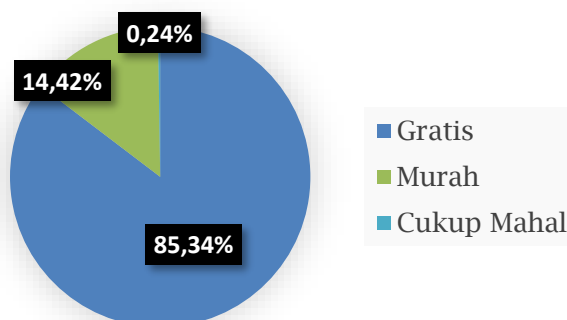
3.1.3 Waktu Penyelesaian



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 82,51% (349 responden) menyatakan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sangat cepat, 16,78% (71 responden) menyatakan cepat, 2 responden menyatakan kurang cepat, dan terdapat 1 responden yang menyatakan tidak cepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa waktu tunggu atau durasi layanan sesuai atau bahkan lebih cepat dari ekspektasi mereka. Namun kedepannya tetap perlu diperhatikan terkait pelaksanaan SLA disetiap layanan, agar semua layanan bisa sesuai tepat waktu.

3.1.4 Biaya/Tarif

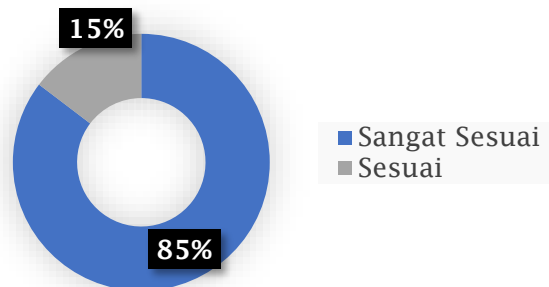


Gambar 3.4 Diagram Parameter Biaya/Tarif

Diagram diatas menjelaskan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 85,34% atau 361 responden menyatakan biaya pelayanan gratis dan 14,42% (61 responden) menyatakan murah. Kemudian terdapat 1 responden menyatakan biaya layanan cukup mahal. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa layanan kepegawaian

yang memang tidak dikenakan biaya. Namun untuk layanan sekolah kedinasan dan penilaian kompetensi ada tarif PNBP yang berlaku dan masih tergolong murah menurut sebagian besar responden.

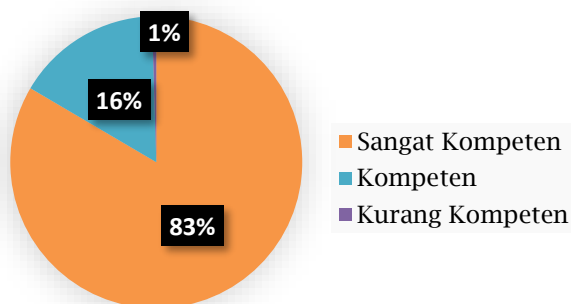
3.1.5 Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan



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, 85% (361 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 15% sisanya (62 responden) menyatakan sesuai.

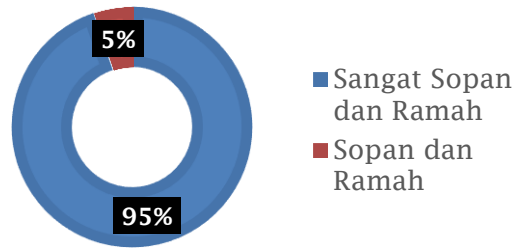
3.1.6 Kompetensi Pelaksana



Gambar 3.6 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana

Grafik diatas menunjukkan kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 83% (353 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, dan 16% (68 responden) menyatakan kompeten. Kemudian terdapat 2 responden yang menyatakan kurang kompeten. Hal ini mencerminkan bahwa petugas layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru umumnya memiliki keahlian, kemampuan, dan kinerja yang memenuhi standar yang diharapkan.

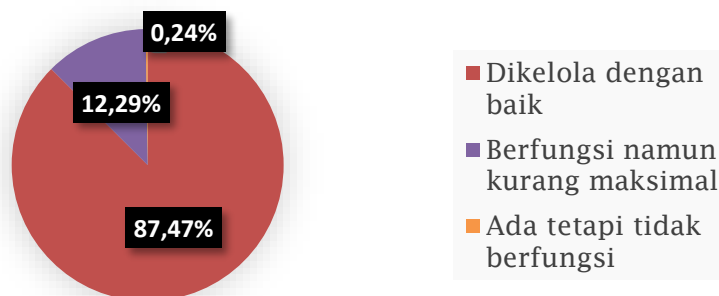
3.1.7 Perilaku Pelaksana



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 95% (401 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 5% sisanya (22 responden) menyatakan sopan dan ramah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas perilaku pelaksana layanan sudah sangat baik.

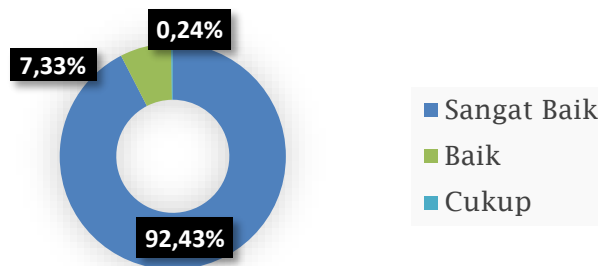
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



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 87,47% (370 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik, dan sisanya 12,29% (52 responden) menyatakan bahwa layanan berfungsi namun kurang maksimal. Kemudian masih terdapat 1 responden yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi. Hal ini menunjukkan setiap masukan atau keluhan dari pengguna layanan secara keseluruhan sudah 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 92,43% (391 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik, 7,33 % (31 responden) menyatakan baik, dan 1 responden menyatakan cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan dianggap memadai dan sangat mendukung kebutuhan operasional pelayanan.

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

3.2.1 Hasil Analisis Keseluruhan

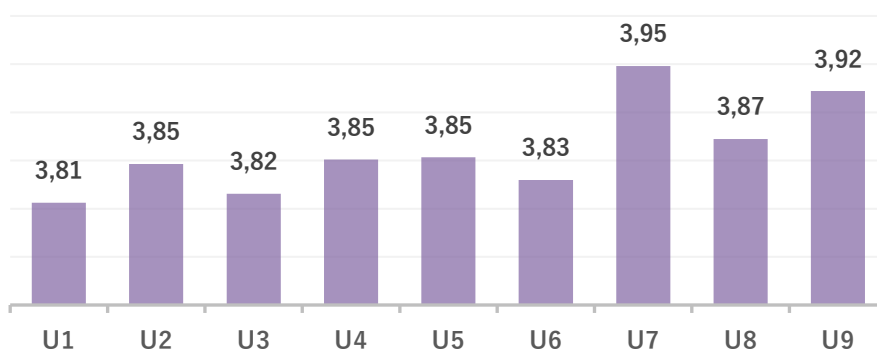
Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Tahun 2025

Parameter	Parameter Pelayanan	Nilai Parameter Pelayanan	
U1	Persyaratan	3,81	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,82	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,85	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85	Sangat Baik
U6	Kompensasi Pelaksana	3,83	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,95	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,92	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per parameter		3,87	
IKM Unit Pelayanan		96,7	
Penilaian Kinerja		A	

Dari 423 (empat ratus dua puluh tiga) 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 dan diperoleh nilai seperti yang ada pada Tabel 3.1. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode Januari sampai dengan Desember 2025 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai **“Sangat Baik”** oleh 423 (empat ratus dua puluh tiga) masyarakat pengguna layanan yang telah mengisi survei elektronik di layanan anjungan dan juga link survei dari Biro Hukum dan Komunikasi Publik.

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



Gambar 3.10 Diagram Parameter-Parameter SKM Tahun 2025

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata parameter 3,95 atau setara dengan 98,75, nilai tertinggi kedua yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,92. Kemudian nilai tertinggi ketiga adalah unsur layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai sebesar 3,87.

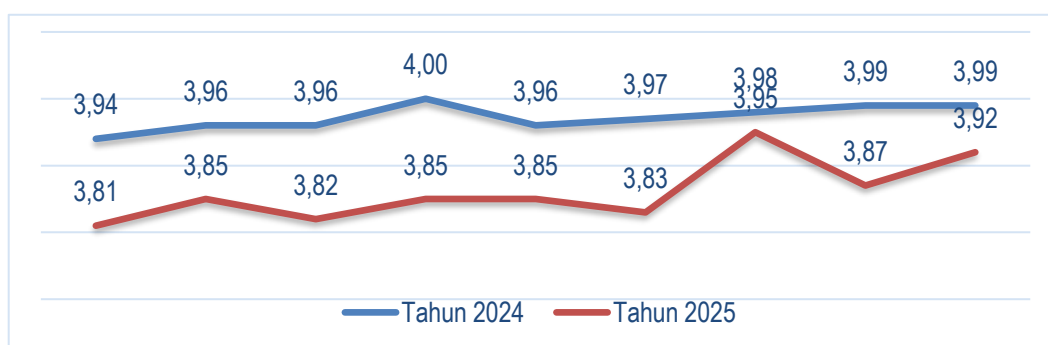
Dalam setiap kategori pelayanan yang tercantum pada Standar Pelayanan di Kantor Regional XII BKN seperti: Penetapan Pertimbangan Teknis NIP CPNS dan NI PPPK, Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat, Penetapan Pencantuman Gelar, Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun, Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi, dan Peremajaan Data ASN memang tidak ada biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan. Namun untuk layanan sekolah kedinasan dan penilaian kompetensi terdapat tarif PBNP yang berlaku. Kedepannya tetap diperlukan strategi untuk mempertahankan perilaku dari setiap pelaksana layanan dengan selalu menerapkan nilai *core values* ASN ber-Akhlak serta peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Selain itu upaya untuk meningkatkan nilai parameter yang tergolong rendah juga menjadi peran penting dalam meningkatkan nilai IKM pada periode berikutnya. Seperti melakukan

evaluasi pada setiap produk layanan yang tidak sesuai SLA dan melakukan sosialisasi secara masif terkait persyaratan untuk setiap layanan yang ada di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

Berikut adalah perbandingan nilai SKM periode Tahun 2024 dan Tahun 2025 :

Tabel 3.2 Perbandingan SKM Tahun 2024 dan Tahun 2025

Parameter	Uraian Parameter	Tahun 2024		Tahun 2025	
P1	Persyaratan	3,94	SB	3,81	SB
P2	Prosedur	3,96	SB	3,85	SB
P3	Waktu Pelayanan	3,96	SB	3,82	SB
P4	Biaya/Tarif	4,00	SB	3,85	SB
P5	Produk Layanan	3,96	SB	3,85	SB
P6	Kompetensi Pelaksana	3,97	SB	3,83	SB
P7	Perilaku Pelaksana	3,98	SB	3,95	SB
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	SB	3,87	SB
P9	Sarana dan Prasarana	3,99	SB	3,92	SB
Total NRR tertimbang per parameter		3,97		3,87	
IKM Unit Pelayanan		99,21		96,7	
Mutu Pelayanan		A		A	



Gambar 3.11 Diagram Perbandingan NRR SKM Kanreg XII BKN Tahun 2024 & 2025

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.11 tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara tahun 2024 dan 2025, terdapat penurunan nilai kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru pada Tahun 2025. Namun nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh masih termasuk kategori sangat baik. Hal ini disebabkan karena penurunan nilai pada setiap unsur layanan namun tidak terlalu signifikan. Beberapa unsur layanan yang mengalami penurunan secara signifikan namun masih tergolong

kategori sangat baik adalah biaya/tarif karena mulai berlaku tarif PNBP untuk beberapa layanan, waktu pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Hal ini tentunya akan menjadi poin penting untuk peningkatan nilai IKM Kanreg XII BKN pada Tahun 2026 nantinya.

Dengan adanya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memahami pentingnya menyampaikan pengaduan dan saran serta penanganan pengaduan yang terintegrasi dengan adanya sistem pelaporan yang jelas dan terstruktur menjadi poin penting dalam peningkatan unsur layanan. Hal ini juga didukung dengan pelaksana layanan yang terus melakukan peningkatan keterampilan teknis, pengembangan kompetensi, dan pemanfaatan teknologi secara optimal.

Dengan membandingkan hasil survei pada tahun 2024 dan 2025 menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Regional XII BKN belum dapat tercapai secara maksimal dan perlu evaluasi lebih lanjut. Hasil pengolahan data menunjukkan secara umum kinerja pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru memperoleh nilai IKM 96,70 dengan kategori mutu pelayanan "A" yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan sangat baik pada tahun 2025.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 96,70.
2. Unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah perilaku pelaksana dengan skor konversi sebesar 98,75. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku yang diberikan pelaksana layanan sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan yaitu menerapkan *core values* BerAkhlaq. Selain itu unsur pelayanan Sarana dan Prasarana juga dianggap sangat baik untuk menunjang proses pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan juga memperoleh skor tinggi, menandakan masyarakat menilai setiap pengaduan serta *feedback* yang diberikan oleh pengguna layanan direspon dengan positif.
4. Unsur persyaratan 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 IKM tersebut maka dibentuklah upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dari Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *cross-check* butir persyaratan pada produk layanan yang sering dikeluhkan masyarakat dan melakukan penyesuaian sesuai dengan regulasi yang berlaku;
2. Memastikan persyaratan layanan dipublikasikan secara jelas dan lengkap melalui website dan media sosial baik dalam bentuk infografis atau video panduan yang memudahkan untuk memahami persyaratan pada setiap layanan yang ada;
3. Melakukan transparansi terkait SLA setiap jenis layanan, agar pengguna layanan memahami proses penyelesaian layanan yang diusulkan;
4. Memaksimalkan sistem layanan bantuan permasalahan kepegawaian atau Helpdesk BKN untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsif dan terintegrasi;
5. Meningkatkan kualitas produk layanan yang dihasilkan oleh pengelola kepegawaian. Dengan meningkatkan kompetensi pengelola kepegawaian untuk menghasilkan produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga dapat menghilangkan atau meminimalisir adanya perbaikan pada produk layanan yang dihasilkan.

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. Diharapkan dengan adanya hasil survei kepuasan masyarakat sebagai masukan dan *feedback* dari pengguna layanan ini dapat menjadi bahan pembuatan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya.