



*Kantor Regional XII
Badan Kepegawaian Negara*

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026

Performa Kepuasan Masyarakat Terhadap Seluruh
Layanan dan Pembinaan Manajemen ASN
Periode Januari s.d Maret 2026



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 Data Responden	10
3.1.1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	10
3.1.2 Data Responden berdasarkan Kelompok Usia	10
3.1.3 Data Responden berdasarkan Pendidikan	11
3.1.4 Data Responden berdasarkan Pekerjaan	11
3.2 Analisis Setiap Parameter Pelayanan	12
3.2.1 Persyaratan	12
3.2.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur	12
3.2.3 Waktu Penyelesaian	13
3.2.4 Biaya/Tarif	13
3.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
3.2.6 Kompetensi Pelaksana	14
3.2.7 Perilaku Pelaksana	15

3.2.8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15
3.2.9	Sarana dan Prasarana.....	16
3.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I	16
3.2.1	Hasil Analisis Keseluruhan.....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT		
4.1	Kesimpulan	19
4.2	Tindak Lanjut	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 3.1	Nilai Rata-Rata Parameter Pelayanan Triwulan I Tahun 2026	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin	10
Gambar 3.2	Diagram Responden berdasarkan Kelompok Usia	10
Gambar 3.3	Diagram Responden berdasarkan Pendidikan.....	11
Gambar 3.4	Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan	11
Gambar 3.5	Diagram Parameter Persyaratan.....	12
Gambar 3.6	Diagram Parameter Prosedur	12
Gambar 3.7	Diagram Parameter Waktu Penyelesaian	13
Gambar 3.8	Diagram Parameter Biaya/Tarif.....	13
Gambar 3.9	Diagram Parameter Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	14
Gambar 3.10	Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana.....	14
Gambar 3.11	Diagram Parameter Perilaku Pelaksana.....	15
Gambar 3.12	Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	15
Gambar 3.13	Diagram Parameter Sarana dan Prasarana	16
Gambar 3.14	Diagram Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026	17

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 2026 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 kuisisioner 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 link survei pada 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 2026, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, 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, nomor whatsapp, pekerjaan responden, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jenis layanan.

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 link survei <https://bit.ly/skmkanregbkn> pada 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 2026. Selama periode Triwulan I tersebut berhasil dikumpulkan sebanyak 120 (seratus dua puluh) 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 :

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

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 Data Responden

Responden merupakan penerima pelayanan sesuai jenis layanan dan pembinaan manajemen ASN di Kantor Regional XII BKN. Jumlah responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan I Tahun 2026 adalah sebanyak 175 responden. Oleh karena itu, berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Adalah 120 orang.

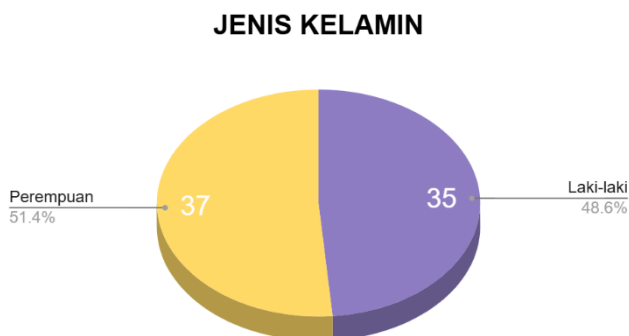
3.1.1 Data responden berdasarkan kriteria



Gambar 3.1 Diagram Responden berdasarkan Kriteria Responden

Diagram diatas memuat tentang persentase responden berdasarkan kriteria responden. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah perorangan dengan persentase 60% atau setara dengan 72 responden. Kemudian 40% sisanya berasal dari instansi pemerintah.

3.1.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin (perorangan)



Gambar 3.2 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.2 memuat tentang persentase responden berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden dari perorangan yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah perempuan dengan persentase 51,4% atau setara dengan 37 responden.

3.1.3 Data responden berdasarkan pendidikan



Gambar 3.3 Diagram Responden berdasarkan Pendidikan

Diagram diatas memuat tentang persentase responden berdasarkan kualifikasi pendidikan. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru memiliki kualifikasi Pendidikan S1 (Sarjana) dengan persentase 66,7% atau setara dengan 48 responden.

3.1.4 Data responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3.4 Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan

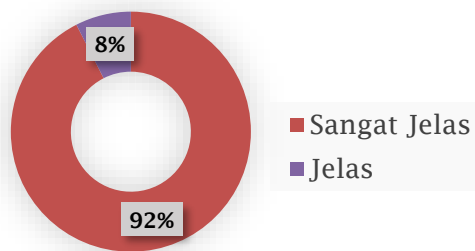
Diagram diatas memuat tentang persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yang menggunakan layanan kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah PNS dengan persentase 77,8% atau

setara dengan 56 responden. Hal ini tentu saja sejalan dengan salah satu fungsi BKN sebagai penyelenggara layanan dan pembinaan bagi ASN.

3.2 Analisis Setiap Parameter Pelayanan

Hasil analisis per parameter dengan 120 (seratus dua puluh) data responden adalah sebagai berikut:

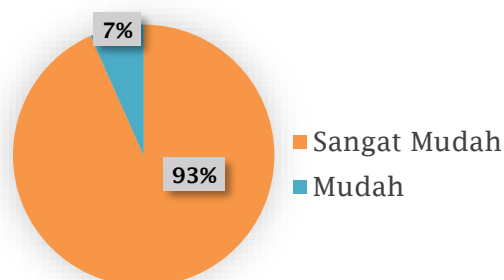
3.2.1 Persyaratan



Gambar 3.5 Diagram Parameter Persyaratan

Diagram diatas memuat tentang persyaratan untuk setiap jenis layanan bisa dipahami dengan sangat jelas atau tidak. Berdasarkan hasil survei yang dipaparkan pada grafik diatas, mayoritas responden yaitu 92% atau setara dengan 111 responden menyatakan persyaratan pelayanan sangat jelas dan mudah dipahami, dan 8% (9 responden) menyatakan jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa parameter persyaratan dianggap sangat jelas oleh sebagian besar responden yang terlibat.

3.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

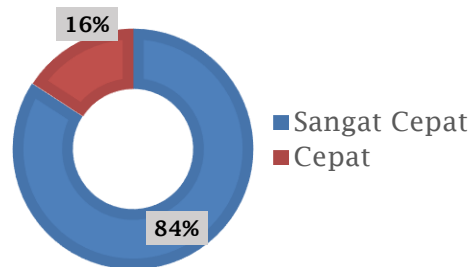


Gambar 3.6 Diagram Parameter Prosedur

Gambar 3.2 menggambarkan pertanyaan terkait pemahaman responden tentang prosedur pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 93% (112

responden) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami, 7% (8 responden) menyatakan mudah dipahami.

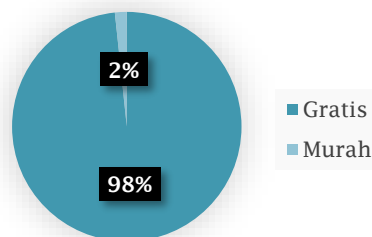
3.2.3 Waktu Penyelesaian



Gambar 3.7 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 84% (101 responden) menyatakan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sangat cepat. Sedangkan 16% (19 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.

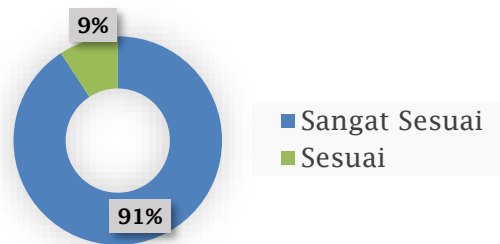
3.2.4 Biaya/Tarif



Gambar 3.8 Diagram Parameter Biaya/Tarif

Diagram diatas menjelaskan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 98% atau 118 responden menyatakan biaya pelayanan gratis dan 2% (2 responden) menyatakan murah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa layanan kepegawaian yang memang tidak dikenakan biaya. Namun untuk layanan sekolah kedinasan dan penilaian kompetensi ada tarif PNBK yang berlaku yang masih tergolong murah menurut sebagian besar responden.

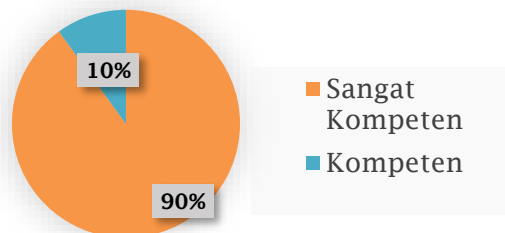
3.1.5 Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 3.9 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, 91% (109 responden) menyatakan produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan, dan 9% sisanya (11 responden) menyatakan sesuai.

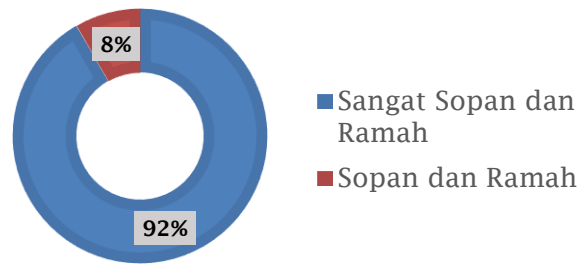
3.1.6 Kompetensi Pelaksana



Gambar 3.10 Diagram Parameter Kompetensi Pelaksana

Grafik diatas menunjukkan kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah 90% (108 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat kompeten, dan 10% (12 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.

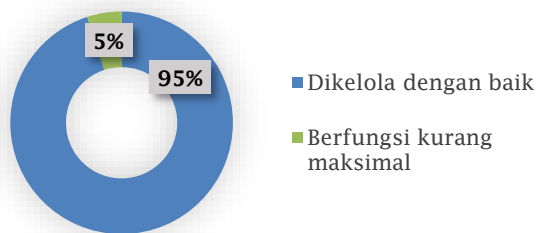
3.1.7 Perilaku Pelaksana



Gambar 3.11 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 92% (110 responden) menyatakan pelaksana layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 8% sisanya (10 responden) menyatakan sopan dan ramah.

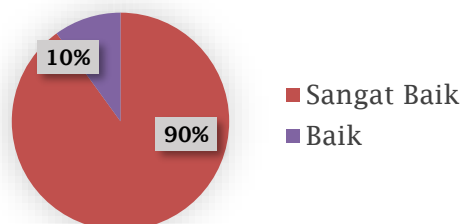
3.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Gambar 3.12 Diagram Parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada parameter ini, ditanyakan kepada responden tentang penanganan pengaduan layanan. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebanyak 95% (114 responden) menyatakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik. Kemudian terdapat 6 responden menyatakan berfungsi kurang maksimal. 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 3.13 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 90% (108 responden) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik dan 10% (12 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

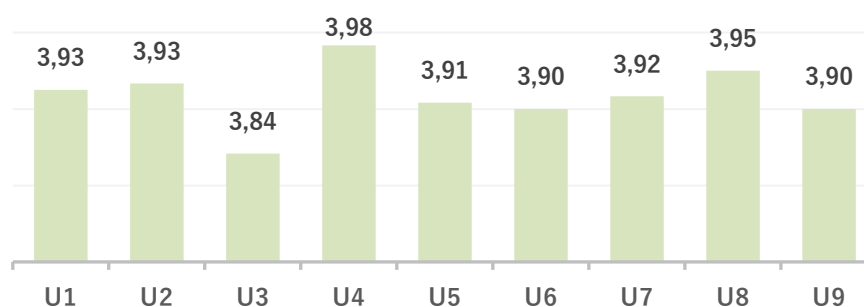
Tabel 3.1 NRR Parameter Pelayanan Triwulan I Tahun 2026

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
U1	Persyaratan	3,93	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,93	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,84	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,98	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	Sangat Baik
U6	Kompensasi Pelaksana	3,90	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,92	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,90	Sangat Baik
Total NRR tertimbang per unsur		3,92	
IKM Unit Pelayanan		97,94	
Penilaian Kinerja		A	

Dari 120 (seratus dua puluh) 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 2026 pelayanan pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dinilai **“Sangat Baik”** oleh 120 (seratus dua puluh) masyarakat pengguna layanan yang telah mengisi link survei pada anjungan.

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



Gambar 3.14 Diagram Unsur Pelayanan SKM Triwulan I Tahun 2026

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), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), dan U1 (Persyaratan). Untuk parameter dengan nilai terendah namun masih termasuk kategori sangat baik adalah parameter U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai parameter pelayanan yaitu 3,84.

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 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 2026 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 97,94.
2. Unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan skor konversi sebesar 99,5 dan 98,75. Hal ini menunjukkan bahwa PNBP yang diberlakukan dianggap masih tergolong murah 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 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Persyaratan juga memperoleh skor tinggi, menandakan masyarakat menilai persyaratan layanan sangat jelas dan prosedur dapat dipahami dengan mudah.
4. Unsur Waktu Penyelesaian 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 survei tersebut maka dibentuklah upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dari Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan *Service Level Agreement* setiap jenis layanan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna layanan;
2. Memaparkan dengan jelas setiap layanan yang tidak dikenakan biaya dan tarif PNBP yang berlaku untuk layanan tertentu.
3. 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.
4. 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.

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

R88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R90	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
R91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R101	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
R102	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
R103	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
R104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
R105	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
R106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R113	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
R114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R115	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
R116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	471	472	461	478	469	468	470	474	468	
NRR Per Unsur	3,925	3,93	3,84	3,98	3,91	3,9	3,92	3,95	3,9	
NRR tertimbang per unsur	0,436	0,44	0,43	0,44	0,43	0,43	0,44	0,44	0,43	
IKM Unit Pelayanan										97,94
										Sangat Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai unsur pelayanan
U1	Persyaratan	3,93
U2	Prosedur	3,93
U3	Waktu Pelayanan	3,84
U4	Biaya/Tarif	3,98
U5	Produk Layanan	3,91
U6	Kompetensi Pelaksana	3,90
U7	Perilaku Pelaksana	3,92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95
U9	Sarana dan Prasarana	3,90