

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
TERHADAP LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA
KANTOR REGIONAL II BKN SURABAYA
PERIODE SEMESTER I 2021



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
KANTOR REGIONAL II
2021**

A. Pendahuluan

Kantor Regional II BKN terus berusaha melakukan perubahan dan perbaikan layanan kepegawaian bagi instansi-instansi di wilayah kerjanya. Instansi bukan lagi hanya mengharapkan layanan dari birokrasi yang cekatan, penuh dedikasi dan bebas dari korupsi, namun sudah bergeser ke layanan yang cepat, mudah, murah, dan aman. Terlebih dengan adanya pandemi Covid-19, layanan kepegawaian yang disediakan haruslah layanan yang juga ikut mencegah penyebaran wabah tersebut.

Dengan adanya AREK (Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian), layanan kepegawaian pada Kantor Regional II BKN telah dipermudah, dari yang sebelumnya *paper based* menjadi *paperless* yang membuat layanan menjadi lebih mudah dan cepat. Meski demikian pengembangan terus dilakukan untuk memenuhi tuntutan perubahan termasuk pandemi Covid-19. Layanan kepegawaian melalui AREK pun ditingkatkan, sehingga dapat dilakukan secara daring atau *online*.

Terlepas dari capaian tersebut, perbaikan dan peningkatan layanan harus terus dilakukan. Monitoring dan fungsi kontrol harus terus dijalankan dengan efektif dan efisien. Evaluasi dan pemberian rekomendasi harus dilakukan secara objektif, terukur dan tepat sasaran. Kondisi seperti ini hanya bisa terwujud jika seluruh pihak baik dari Kantor Regional II BKN maupun pihak instansi yang dilayani ikut berpartisipasi aktif dalam mewujudkannya. Salah satu peran dari penerima layanan yang penting adalah pemberian umpan balik melalui pengisian instrumen survei yang mengukur persepsi mengenai layanan kepegawaian yang diberikan oleh Kantor Regional II BKN. Survei ini dimaksudkan untuk memperoleh penilaian mengenai bagaimana para penerima layanan tersebut mempersepsikan pelayanan yang diberikan. Hasil penilaian tersebut berupa indeks yang disebut dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah sebagai bahan evaluasi

dan pertimbangan mengenai pemberian layanan kepegawaian dan khususnya juga sebagai tindak pengawasan, dan usaha peningkatan pelayanan kepegawaian.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kepegawaian Kantor Regional II BKN Surabaya

Laporan kali ini menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada semester I tahun 2021. Kategori responden survei masih sama, yaitu para penerima layanan kepegawaian baik yang datang atas nama individu pegawai/pensiunan maupun yang mewakili instansi. Instrumen survei yang digunakan mengukur respon terhadap 8 (delapan) item dalam instrumen, yaitu:

1. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan.
2. Kelengkapan bidang layanan.
3. Kecepatan layanan.
4. Spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan daftar layanan yang tertera
5. Kemampuan / Kompetensi Petugas
6. Perilaku/Bahasa Petugas dalam melayani
7. Kelancaran jaringan, keberagaman, kemudahan akses dan kemudahan penggunaan aplikasi.
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Respon terhadap kedelapan pernyataan tersebut diukur dalam 4 (empat) skala, mulai dari sangat baik/sangat setuju sampai dengan sangat buruk/sangat tidak setuju. Skor yang didapat dari skala tersebut dibagi menjadi:

No	Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Keterangan
1	1 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik/Tingkat kepuasan masyarakat sangat rendah
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik/Tingkat kepuasan masyarakat cenderung rendah
3	3,0644– 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik/Tingkat kepuasan masyarakat tinggi
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Tingkat kepuasan masyarakat sangat tinggi

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan dapat diolah lebih lanjut pada periode ini berjumlah 92, dan dari pengolahan data didapat hasil sebagai berikut:

1. Responden berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 58 (63,04%) dan sisanya 34 (36,96%) perempuan.
2. Responden sebagian besar 63,04% berpendidikan S-1, kemudian diikuti yang berpendidikan S-2 sebanyak 18,47%, D-III sebanyak 15,21%, SMA sebanyak 3,28%.
3. Sebanyak 25% merupakan pengguna layanan dari Bidang Pengangkatan dan pensiun, 18,47% pengguna layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian, 25% pengguna layanan Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian, dan 31,53% pengguna layanan Bidang Informasi Kepegawaian.
4. Secara keseluruhan rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kepegawaian pada Kantor Regional II BKN Surabaya adalah sebesar **3,791** yaitu telah berada di kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa secara rata-rata, masyarakat yang menerima pelayanan kepegawaian yang diberikan oleh Kantor Regional II BKN Surabaya, tingkat kepuasannya sangat tinggi. Begitu juga jika dilihat per indikator, semua hasil penilaiannya masih pada tingkat sangat baik.
5. Prosedur layanan dipersepsikan oleh responden dalam kategori sangat mudah (skor

sangat tinggi: 3,728). Demikian juga dengan kelengkapan layanan, dipersepsikan bahwa pelayanan kepegawaian yang tersedia dan diberikan sangat lengkap (skor 3,815) dan sesuai dengan apa yang ada dalam daftar pelayanan (skor 3,804). Selain itu pelayanan pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya menurut persepsi responden diberikan dengan cepat (skor 3,837).

6. Persepsi terhadap petugas yang memberikan layanan pada PTSP Kantor Regional II BKN juga dapat dikatakan baik. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan dianggap kompeten atau menguasai bidang layanannya masing-masing (skor 3,804) serta berperilaku sangat ramah dan sopan (skor 3,815).
7. Kelancaran jaringan, keberagaman, kemudahan akses dan kemudahan penggunaan aplikasi dipersepsikan sangat baik (lengkap, cepat, aman, dan mudah) (skor 3,739).
8. Item yang terakhir, penanganan pengaduan pengguna layanan pada PTSP Kantor Regional II BKN Surabaya dipersepsikan oleh responden sebagai sistem aduan yang terkelola dengan baik (skor 3,783).

D. Simpulan dan Saran

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh indikator penilaian dipersepsikan dengan sangat baik oleh responden. Hal ini menjadi kebanggaan sekaligus motivasi bagi Kantor Regional II BKN Surabaya untuk terus meningkatkan pelayanan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa meskipun dalam situasi pandemi Covid-19, Kantor Regional II BKN Surabaya masih dapat memberikan layanan kepegawaian yang memuaskan para pengguna layanannya.

Capaian ini tentunya tidak serta merta membuat usaha peningkatan layanan menjadi terhenti, menurut catatan masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki antara lain:

1. Stabilitas jaringan
2. Dibutuhkan fitur-fitur tambahan dalam aplikasi yang akan mempermudah layanan.
3. Pengembangan aplikasi sehingga seluruh layanan kepegawaian 100% dapat dilakukan secara daring.
4. Masih terdapat catatan mengenai kecepatan dalam penanganan aduan.

Surabaya, 05 Juli 2021

Kepala Kantor Regional II BKN



 Ditandatangani Secara Elektronik
Drs. Heru Purwaka, MM
NIP. 196302081991031001