



Laporan IKM

20 26

berdasarkan
**Survei Kepuasan
Masyarakat di
Lingkungan Badan
Kepegawaian
Negara**



Telp. 021-80882815
(BHKP)
<https://www.bkn.go.id/>

Jl. Mayjen Sutoyo No.
12, Jakarta Timur,
13640 – Indonesia

**Biro Hukum dan Komunikasi Publik
Badan Kepegawaian Negara**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Data Kuesioner SKM	6
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.3 Perhitungan SKM	7
BAB III	9
ANALISIS HASIL SKM	9
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
Tabel 1. Hasil Data SKM BKN Pusat Triwulan I Tahun 2026	12
Gambar 1. Nilai SKM BKN Pusat Per Unsur Triwulan I Tahun 2026	12
Tabel 2. Hasil Data SKM BKN Regional Triwulan I Tahun 2026	13
Gambar 2. Nilai SKM BKN Regional Per Unsur Triwulan I Tahun 2026	13
Tabel 3. Hasil Data SKM BKN Triwulan I Tahun 2026	14
Gambar 3. Nilai SKM BKN Per Unsur Triwulan I Tahun 2026	14
BAB IV	17
SIMPULAN DAN SARAN	17
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Hasil Olah Data SKM	20
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan wujud komitmen Badan Kepegawaian Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelibatan masyarakat ini bertujuan untuk membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung prinsip pembangunan berkelanjutan serta mendorong kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam melibatkan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan publik melalui pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan yang meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan pedoman tersebut, Badan Kepegawaian Negara telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan kepegawaian yang diberikan. Hasil survei ini merupakan rangkuman data dan informasi yang diperoleh melalui metode pengukuran kuantitatif dan kualitatif, sehingga diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat dan komprehensif.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang konstruktif bagi Badan Kepegawaian Negara dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan prima dapat terwujud dan harapan masyarakat atas pemenuhan hak-haknya sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan.

Ketua Kelompok Kerja Pengelolaan
Pelayanan Terpadu



Ditandatangani secara elektronik
DYAH WULAN RETNO KINASIH
198306152008122002



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kepegawaian Negara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Indonesia, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepegawaian yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dalam bentuk formulir secara digital yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian Negara 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 pelayanan adalah 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
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 segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.5 Tim Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian Negara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian Negara adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026.

KELOMPOK KERJA PENGELOLAAN PELAYANAN TERPADU		
1.	Dyah Wulan Retno Kinasih, S.Sn., M.Si.	Ketua
2.	Mia Kurniati, S.I.Kom.	Sekretaris
3.	Ratna Dewi , S.S., M.Si.	Anggota
4.	Maurits Jonathan, S.I.Kom.	Anggota
5.	Deni Kurniadi, S.H	Anggota
6.	Fatin Fadilla Andriani, S.I.Kom.	Anggota
7.	Dila Sholeha, S.A.P.	Anggota
8.	Metta Rhozely, S.I.Kom	Anggota
9.	Iqbal Fadil, S.I.P.	Anggota
10.	Aulia Pradipta, M.Si.	Anggota
11.	Dhealita Dzakia, S.AB	Anggota

1.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu per triwulan selama 1 Tahun. Penyusunan laporan triwulan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan untuk per periode triwulan per tahunnya. Berikut merupakan rincian laporan triwulan I pada Tahun 2026:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	22
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	20

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Data Kuesioner SKM

Responden merupakan penerima pelayanan sesuai jenis layanan kepegawaian BKN yang diterima. Jumlah responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat BKN pada triwulan I Tahun 2026 adalah sebanyak **3.187** responden. Oleh karena itu, berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **342** orang.

Rumus Krejcie dan Morgan (1970) digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum (n) dari populasi (N) tertentu dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin kesalahan 5%. Formula ini memastikan sampel representatif menggunakan tabel atau rumus:

$$n = \frac{N \cdot \chi^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2 \cdot (N - 1) + \chi^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Di mana:

- n = Ukuran sampel yang diperlukan.
- N = Ukuran populasi.
- χ^2 = Nilai chi-square untuk tingkat kepercayaan tertentu (biasanya 95%, yang setara dengan nilai 3.841 pada distribusi chi-square).
- p = Proporsi populasi yang diharapkan (seringkali diasumsikan 0.5, yang merupakan kondisi terburuk karena memberikan ukuran sampel maksimum).
- d = Margin kesalahan atau presisi yang diinginkan (misalnya, 0.05 untuk 5% margin kesalahan).

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan setelah pelayanan diberikan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui formulir *digital* dan hasilnya akan langsung masuk ke data berupa *soft file*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Perhitungan SKM

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka perhitungan SKM Triwulan I Tahun 2026 menggunakan analisa perhitungan sebagai berikut:

Analisa Perhitungan : $SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Bobot = 1 / Jumlah Parameter
 = (1/9)
 = 0,111

IKM Unit Pelayanan x 25

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Keterangan :

- a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

Dalam perhitungan SKM Triwulan I Tahun 2026 ini memuat 9 Parameter 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 adalah 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
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 segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada kantor BKN Pusat, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **729** responden. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian responden SKM BKN, antara lain sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	331
		Swasta	2
		Wirausaha/Usahawan	0
		Pelajar/Mahasiswa	1
		Lainnya	3
Total			337

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada kantor BKN Regional, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **2.458** responden. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian responden SKM BKN, antara lain sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	976
		PPPK	413
		Swasta	10
		Wirausaha/Usahawan	1
		Pelajar/Mahasiswa	6
		Lainnya	27
Total			1433

Berdasarkan hasil penjumlahan data pada kantor BKN Pusat dan Regional, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **3.187** responden sehingga sampel yang diambil **342**. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian responden SKM BKN, antara lain sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	1720
		Swasta	10
		Wirausaha/Usahawan	1
		Pelajar/Mahasiswa	6
		Lainnya	27
Total			1764

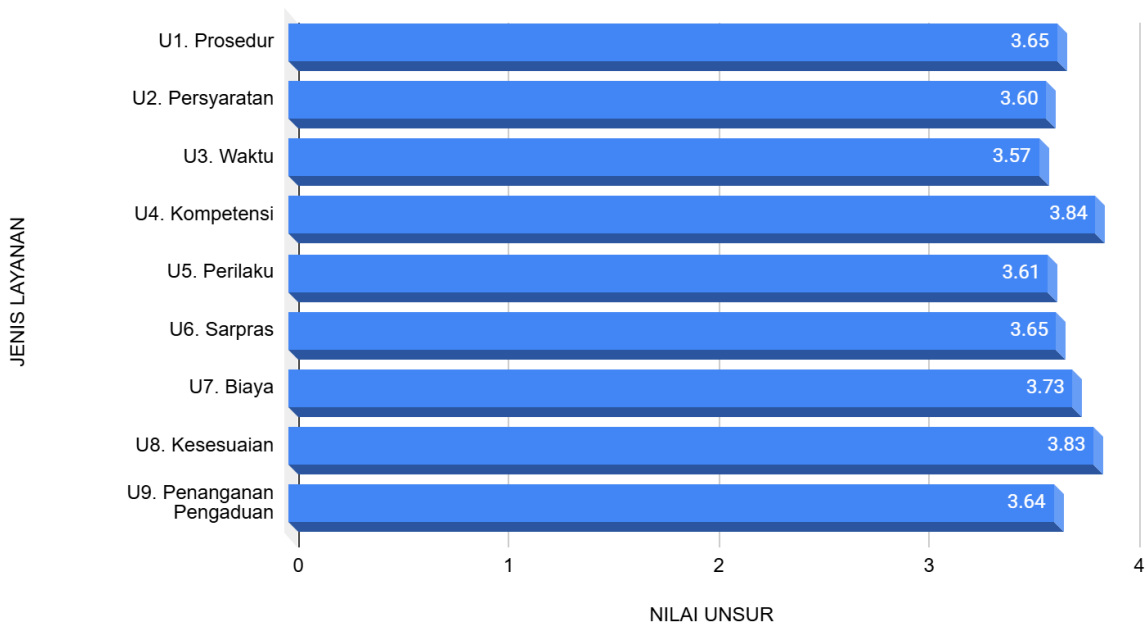
3.2 Hasil Data SKM Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan data SKM yang diperoleh pada kantor BKN Pusat didapatkan penghitungan SKM BKN Pusat Triwulan I Tahun 2026 menggunakan rumus yang mengacu pada pengukuran skala likert (Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Tabel 1. Detail Nilai SKM BKN Pusat Per Unsur Parameter

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.60	3.57	3.84	3.61	3.65	3.73	3.83	3.64	3.60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.01								

NILAI UNSUR PELAYANAN



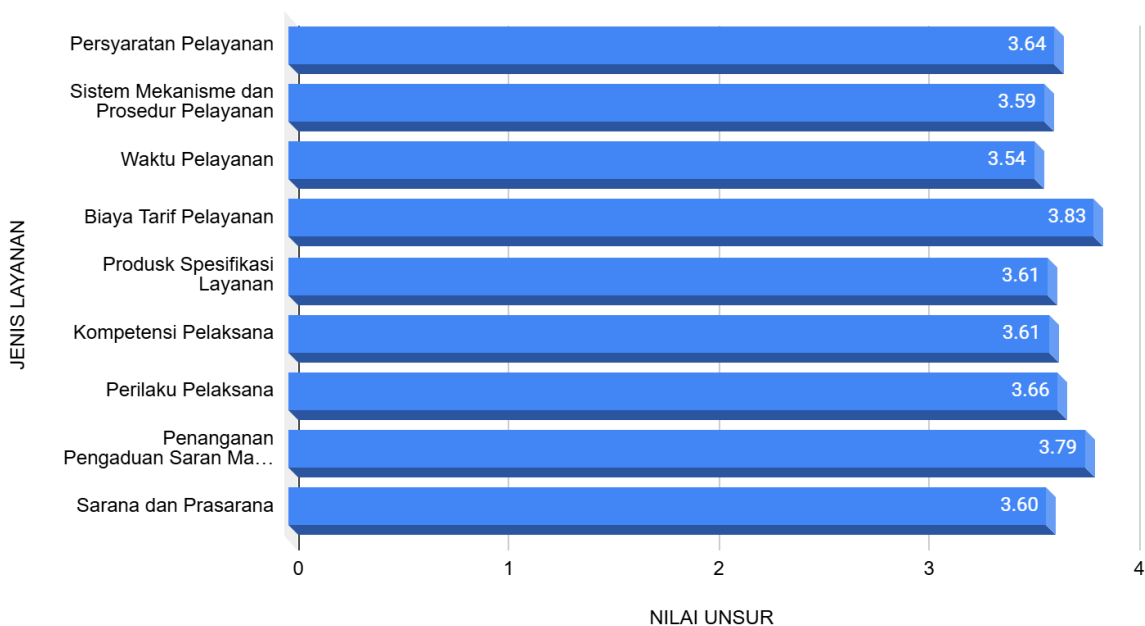
Gambar 1. Nilai SKM BKN Pusat Triwulan I Tahun 2026 (Per Unsur)

Berdasarkan data SKM yang diperoleh pada kantor BKN Regional didapatkan penghitungan SKM BKN Regional Triwulan I Tahun 2026 menggunakan rumus yang mengacu pada pengukuran skala likert (Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Tabel 2. Detail Nilai SKM BKN Regional Per Unsur Parameter

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.64	3.59	3.54	3.83	3.61	3.61	3.66	3.79	3.60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91.35								

NILAI UNSUR PELAYANAN



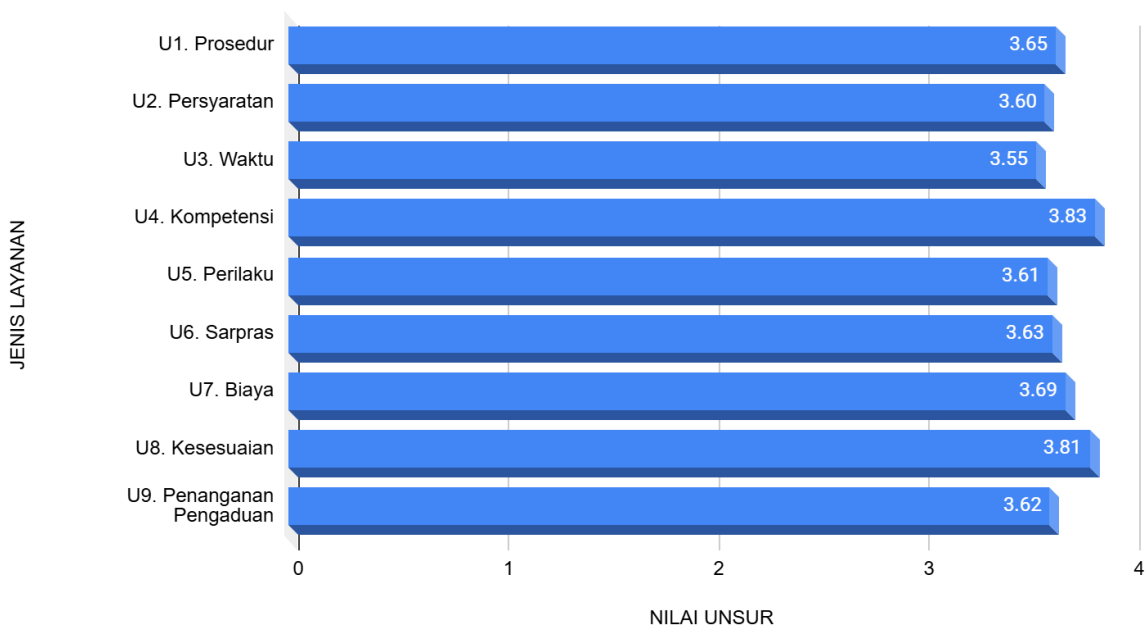
Gambar 2. Nilai SKM BKN Regional Triwulan I Tahun 2026 (Per Unsur)

Berdasarkan data SKM yang diperoleh pada kantor BKN Pusat dan Regional didapatkan penghitungan SKM BKN Triwulan I Tahun 2026 menggunakan rumus yang mengacu pada pengukuran skala likert (Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Tabel 1. Detail Nilai SKM BKN Per Unsur Parameter

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.60	3.55	3.83	3.61	3.63	3.69	3.81	3.62	3.60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91.66								

NILAI UNSUR PELAYANAN



Gambar 3. Nilai SKM BKN Triwulan I Tahun 2026 (Per Unsur)

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara Triwulan I Tahun 2026, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu: **SANGAT BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **91.66**.

3.3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Kompetensi menjadi nilai yang paling tinggi, yaitu 3.83 selanjutnya Unsur Kesesuaian tertinggi kedua yaitu 3,81. Untuk nilai tertinggi ketiga pada Unsur Biaya dengan nilai yang sama yaitu 3,69.
2. Sedangkan tiga unsur layanan terendah pada Unsur Perilaku dengan nilai 3.61, Unsur Persyaratan pada nilai 3.60, dan unsur terendah pada Unsur Waktu dengan nilai 3.55.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan minim yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Sosialisasi terkait dengan informasi layanan kepegawaian yang perlu ditingkatkan.
2. Perlunya perbaikan sarana prasarana khususnya pada layanan daring agar jaringan lebih stabil dan sarana prasarana offline seperti fasilitas ibadah, ruang tunggu, dan toilet yang perlu diperbaiki.
3. Waktu pemberian layanan pada beberapa layanan kepegawaian masih dinilai belum cukup oleh tamu.

Namun demikian, saran yang paling banyak di kemukakan/ditulisakan oleh penerima pelayanan di BKN adalah **“Puas/Optimal”** dengan pelayanan yang diberikan dan menyarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan di BKN.

Terkait kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Sosialisasi terkait layanan kepegawaian maupun informasi kepegawaian mungkin masih minim pada instansi daerah, namun BKN telah menyediakan informasi layanan kepegawaian pada website dan kanal media sosial serta menyediakan layanan

Helpdesk pada Helpdesk SIASN untuk tanya jawab seputar informasi kepegawaian dan permasalahan layanan kepegawaian.

2. Sarana prasarana untuk layanan kepegawaian daring terkadang mengalami gangguan dikarenakan server yang sedang dalam perbaikan maupun akses server yang sibuk oleh lonjakan pengguna. Untuk sarana prasarana fasilitas ibadah, ruang tunggu, dan toilet yang perlu diperbaiki menjadi masukan agar diperbaiki demi menjaga kenyamanan pengguna layanan.
3. Waktu pemberian layanan dianggap kurang pada layanan penilaian kompetensi yang sudah diperhitungkan penilaian berdasarkan waktu yang telah ditetapkan.

BAB IV

SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **91.66**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian Negara pada triwulan I mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya menunjukkan adanya peningkatan layanan yang diberikan.
- Penambahan jumlah pengguna layanan dikarenakan adanya program prioritas nasional yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Negara yang targetnya untuk mengikutsertakan ASN di seluruh wilayah Indonesia. Dalam hal tersebut pengguna layanan turut mengisi SKM yang diberikan setelah menggunakan layanan Badan Kepegawaian Negara.
- Unsur Kompetensi menjadi nilai yang paling tinggi, yaitu 3.83 selanjutnya Unsur Kesesuaian tertinggi kedua yaitu 3,81. Untuk nilai tertinggi ketiga pada Unsur Biaya dengan nilai yang sama yaitu 3,69.
- Sedangkan tiga unsur layanan terendah pada Unsur Perilaku dengan nilai 3.61, Unsur Persyaratan pada nilai 3.60, dan unsur terendah pada Unsur Waktu dengan nilai 3.55.
- Sosialisasi terkait layanan kepegawaian maupun informasi kepegawaian mungkin masih minim pada instansi daerah, namun BKN telah menyediakan informasi layanan kepegawaian pada website dan kanal media sosial serta menyediakan layanan Helpdesk pada Helpdesk SIASN untuk tanya jawab seputar informasi kepegawaian dan permasalahan layanan kepegawaian.
- Informasi terkait pelayanan di BKN juga sudah disajikan melalui TV media yang berada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan tentang tata cara mendapatkan pelayanan dan informasi-informasi terbaru yang juga dipublikasikan di

media sosial BKN.

- Sarana prasarana untuk layanan kepegawaian daring terkadang mengalami gangguan dikarenakan server yang sedang dalam perbaikan maupun akses server yang sibuk oleh lonjakan pengguna. Untuk sarana prasarana fasilitas ibadah, ruang tunggu, dan toilet yang perlu diperbaiki menjadi masukan agar diperbaiki demi menjaga kenyamanan pengguna layanan
- Terkait kecepatan pelayanan akan terus ditingkatkan dengan melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali untuk melihat apakah petugas yang ditugaskan sudah sesuai jadwal yang diberikan kepada resepsionis dan Biro Hukum dan Komunikasi Publik.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN :

PUSAT/KANREG :

Tanggal Survey :

Jam Survei :

08.00-12.00*

13.00-17.00*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan

II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P *)
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan	
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
5	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4
Saran:		

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden

2. Hasil Olah Data SKM

DASHBOARD SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BKN PUSAT

POPULASI		NILAI UNSUR PELAYANAN								
Jumlah Responden		U1. Prosedur	U2. Persyaratan	U3. Waktu	U4. Kompetensi	U5. Perilaku	U6. Sarpras	U7. Biaya	U8. Kesesuaian	U9. Penanganan Pengaduan
729	TOTAL NILAI PERTANYAAN	2664	2627	2601	2798	2634	2662	2718	2791	2652
	NILAI PER UNSUR	3.65	3.60	3.57	3.84	3.61	3.65	3.73	3.83	3.64
	NILAI KONVERSI PER UNSUR	91.4	90.1	89.2	96.0	90.3	91.3	93.2	95.7	90.9
KATEGORI PER UNSUR		A	A	A	A	A	A	A	A	A
Target Sampel	IKM	3.68								
251.810	IKM KONVERSI OPP	92.01								
	MUTU LAYANAN UNIT	A								

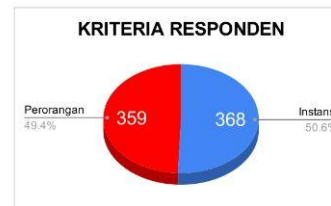
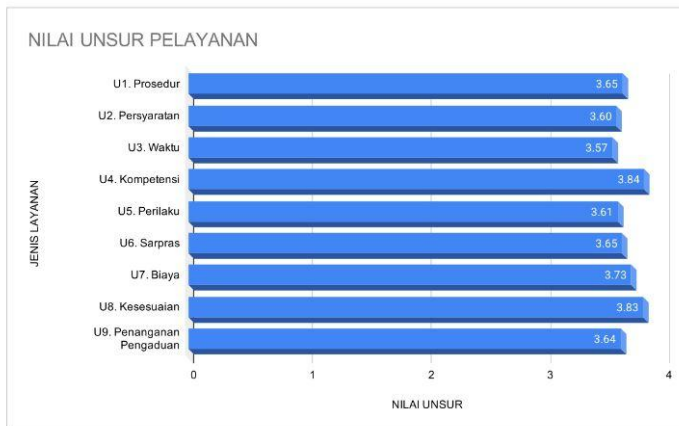
Kriteria Responden	
Instansi	Perorangan
368	359
727	

Jenis Kelamin (Perorangan)	
Laki-laki	Perempuan
217	142
359	

No	Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
1	U1. Prosedur	91.36	3.65
2	U2. Persyaratan	90.09	3.60
3	U3. Waktu	89.20	3.57
4	U4. Kompetensi	95.95	3.84
5	U5. Perilaku	90.33	3.61
6	U6. Sarpras	91.29	3.65
7	U7. Biaya	93.21	3.73
8	U8. Kesesuaian	95.71	3.83
9	U9. Penanganan P	90.95	3.64

Pendidikan					
SD/SMP/SMA	DIPLOMA	S1 (SARJANA)	S2 (MAGISTER)	S3 (DOKTORAL)	LAINNYA
10	8	149	172	19	1
359					

Pekerjaan				
PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usaha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
331	2	0	1	3
337				



DASHBOARD SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BKN REGIONAL

POPULASI		NILAI UNSUR PELAYANAN								
Jumlah Responden		Persyaratan Pelayanan	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya Tarif Pelayanan	Produk Spesifikasi Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	Sarana dan Prasarana
2458	TOTAL NILAI PERTANYAAN	8948	8831	8713	9418	8877	8884	8989	9310	8860
	NILAI PER UNSUR	3.64	3.59	3.54	3.83	3.61	3.61	3.66	3.79	3.60
	NILAI KONVERSI PER UNSUR	91.0	89.8	88.6	95.8	90.3	90.4	91.4	94.7	90.1
	KATEGORI PER UNSUR	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Target Sampel	IKM	3.65								
332.352	IKM KONVERSI OPP	91.35								
	MUTU LAYANAN UNIT	A								

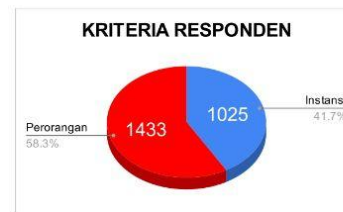
Kriteria Responden	
Instansi	Perorangan
1025	1433
2458	

Jenis Kelamin (Perorangan)	
Laki-laki	Perempuan
755	678
1433	

No	Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
1	Persyaratan Pelaya	91.01	3.64
2	Sistem Mekanisme d	89.82	3.59
3	Waktu Pelayanan	88.62	3.54
4	Biaya Tarif Pelayana	95.79	3.83
5	Produk Spesifikasi	90.29	3.61
6	Kompetensi Pelaksa	90.36	3.61
7	Perilaku Pelaksana	91.43	3.66
8	Penanganan Penga	94.69	3.79
9	Sarana dan Prasara	90.11	3.60

Pendidikan					
SD/SMP/SMA	DIPLOMA	S1 (SARJANA)	S2 (MAGISTER)	S3 (DOKTORAL)	LAINNYA
205	99	884	231	9	5
1433					

Pekerjaan					
PNS/TNI/Polri	PPPK	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usaha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
976	413	10	1	6	27
1433					



Dashboard BKN Pusat dan Regional

DASHBOARD SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

POPULASI		NILAI UNSUR PELAYANAN								
Jumlah Responden		U1. Prosedur	U2. Persyaratan	U3. Waktu	U4. Kompetensi	U5. Perilaku	U6. Sarpras	U7. Biaya	U8. Kesesuaian	U9. Penanganan Pengaduan
3187	TOTAL NILAI PERTANYAAN	11612	11458	11314	12216	11511	11546	11707	12101	11512
	NILAI PER UNSUR	3.65	3.60	3.55	3.83	3.61	3.63	3.69	3.81	3.62
	NILAI KONVERSI PER UNSUR	91.2	89.9	88.8	95.9	90.3	90.8	92.4	95.2	90.5
KATEGORI PER UNSUR		A	A	A	A	A	A	A	A	A
Target Sampel	IKM	3.67								
342.931	IKM KONVERSI OPP	91.66								
	MUTU LAYANAN UNIT	A								

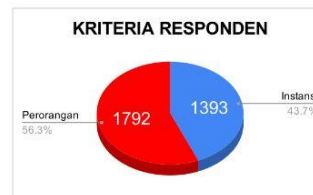
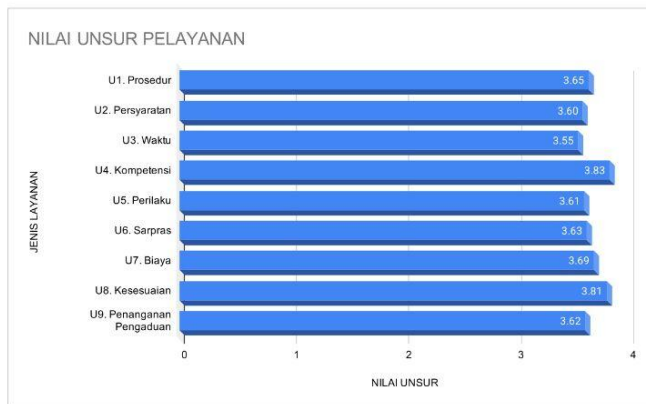
Kriteria Responden	
Instansi	Perorangan
1393	1792
3185	

Jenis Kelamin (Perorangan)	
Laki-laki	Perempuan
972	678
1650	

No	Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
1	U1. Prosedur	91.18	3.65
2	U2. Persyaratan	89.92	3.60
3	U3. Waktu	88.85	3.55
4	U4. Kompetensi	95.85	3.83
5	U5. Perilaku	90.29	3.61
6	U6. Sarpras	90.77	3.63
7	U7. Biaya	92.35	3.69
8	U8. Kesesuaian	95.23	3.81
9	U9. Penanganan P	90.47	3.62

Pendidikan					
SD/SMP/SMA	DIPLOMA	S1 (SARJANA)	S2 (MAGISTER)	S3 (DOKTORAL)	LAINNYA
215	99	884	231	9	5
1443					

Pekerjaan					
PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usaha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	
1307	413	10	1		6
1737					



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Front Office dan Informasi TV Media



Loket SPPD



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang tunggu pelayanan