Laporan IKM 2026

TRIWULAN III

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

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 **10**

ANALISIS HASIL SKM **10**

3.1 Jumlah Responden SKM 10

3.2 Hasil Data SKM Triwulan III Tahun 2026 11

Gambar 2. Nilai SKM BKN Regional Triwulan III Tahun 2026 (Per Unsur) 13

Gambar 3. Nilai SKM BKN Triwulan III Tahun 2026 (Per Unsur) 14

3.3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 14

BAB IV **16**

SIMPULAN **16**

LAMPIRAN **18**

1. Kuesioner 18

2. Hasil Olah Data SKM 19

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 22

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

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 mengamanatkan 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

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 III pada Tahun 2026:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2026	23
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2026	64
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2026	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2026	22

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 III Tahun 2026 pada Kantor BKN Pusat sebanyak **23.208** responden dan pada Kantor BKN Regional sebanyak **6.179** responden. Oleh karena itu, berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **378** orang pada Kantor BKN Pusat dan **362** orang pada Kantor BKN Regional.

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 III 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 III 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 **23.208** responden yang terdiri atas responden yang mewakili instansi sebanyak **6741** responden dan responden perorangan sebanyak **16.468** responden. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian responden perorangan SKM BKN Pusat, antara lain sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	16244
		PPPK	165
		Swasta	11
		Wirausaha/Usahawan	0
		Pelajar/Mahasiswa	3
		Lainnya	45
Total			16468

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada kantor BKN Regional, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **6.179** responden yang terdiri atas responden yang mewakili instansi sebanyak **2.117** responden dan responden perorangan sebanyak **4.062** responden. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian responden perorangan SKM BKN Regional, antara lain sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	2837
		PPPK	1064
		Swasta	21
		Wirausaha/Usahawan	3

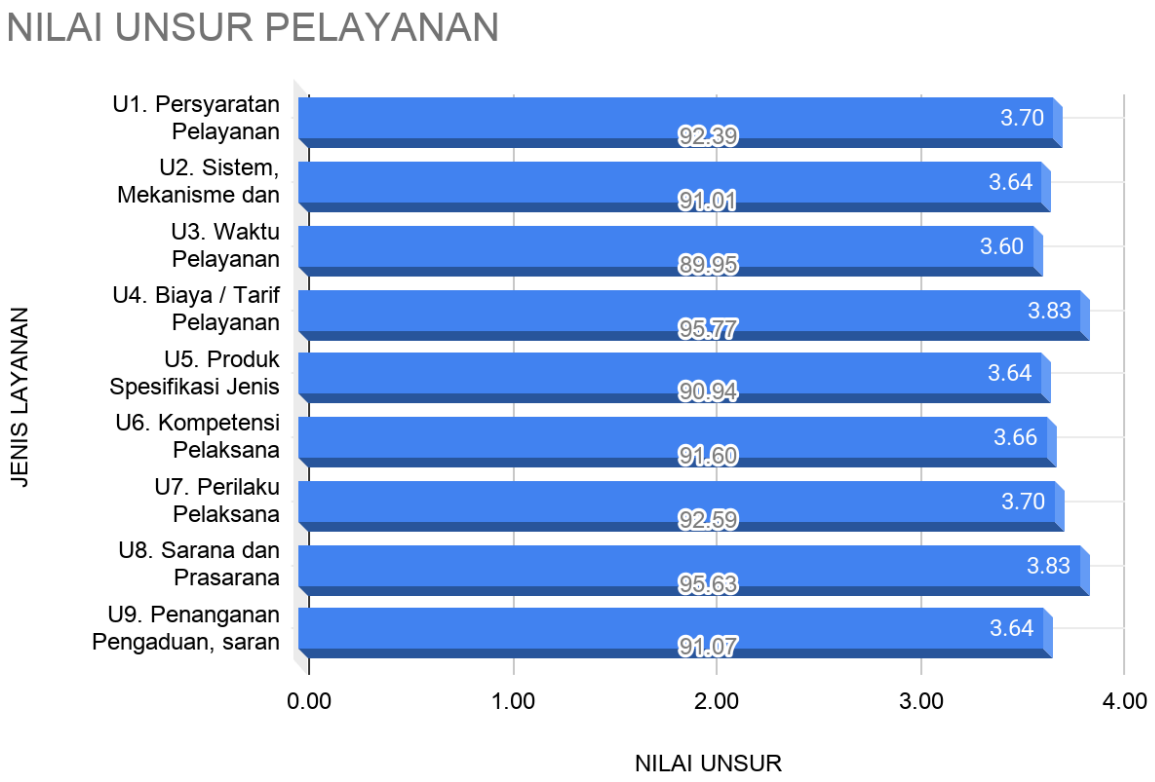
		Pelajar/Mahasiswa	55
		Lainnya	82
Total			4062

3.2 Hasil Data SKM Triwulan III Tahun 2026

Berdasarkan data SKM yang diperoleh pada kantor BKN Pusat didapatkan penghitungan SKM BKN Pusat Triwulan III 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	3.70	3.64	3.60	3.83	3.64	3.66	3.70	3.83	3.64
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.33**								

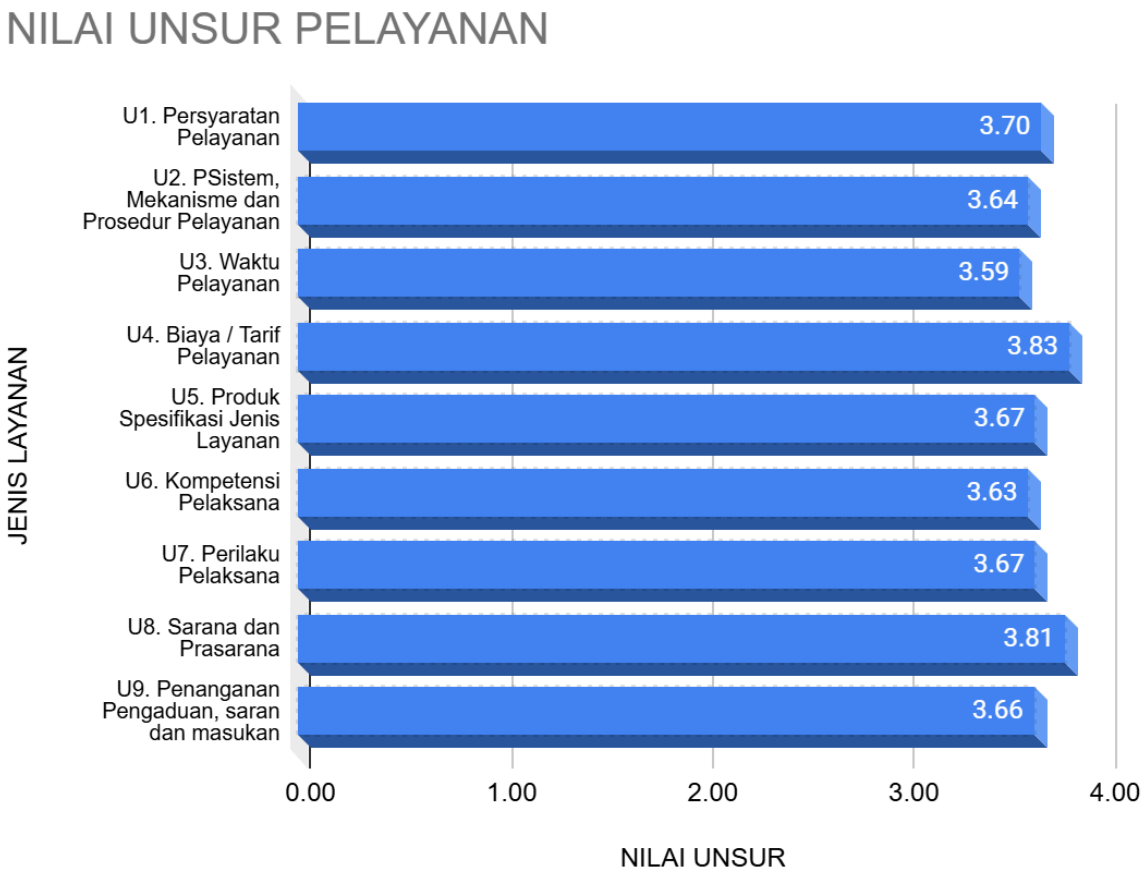


Gambar 1. Nilai SKM BKN Pusat Triwulan III Tahun 2026 (Per Unsur)

Berdasarkan data SKM yang diperoleh pada kantor BKN Regional didapatkan penghitungan SKM BKN Regional Triwulan III 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	3.70	3.64	3.59	3.83	3.67	3.63	3.67	3.81	3.66
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.22**								

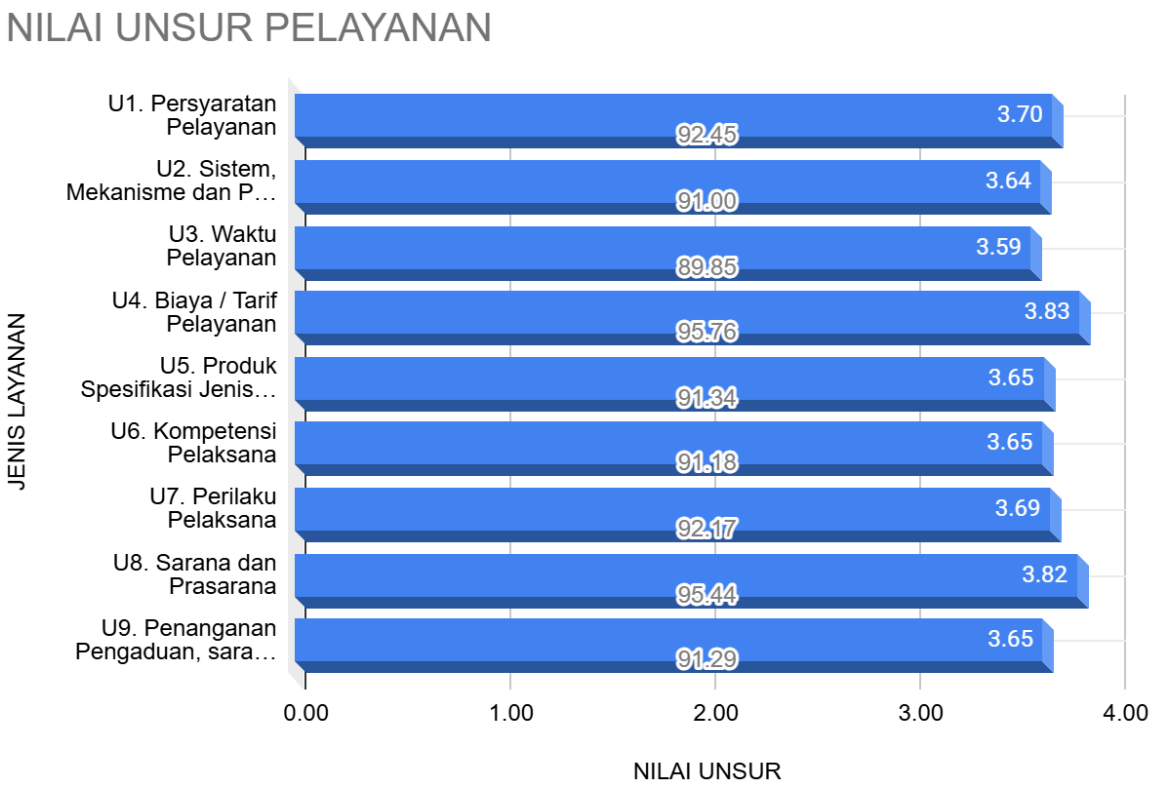


Gambar 2. Nilai SKM BKN Regional Triwulan III Tahun 2026 (Per Unsur)

Berdasarkan data SKM yang diperoleh pada kantor BKN Pusat dan Regional didapatkan penghitungan SKM BKN Triwulan III Tahun 2026 berdasarkan gabungan dari nilai IKM BKN Pusat dan BKN Regional.

Tabel 1. Detail Nilai SKM BKN Per Unsur Parameter

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.70	3.64	3.59	3.83	3.65	3.65	3.69	3.82	3.65
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.28**								



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

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara Triwulan III Tahun 2026, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu: **SANGAT BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **92.28**.

3.3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data nilai IKM gabungan Kantor BKN Pusat dan Kantor Regional, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Biaya/Tarif layanan menjadi nilai yang paling tinggi, yaitu 3.83 selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana tertinggi kedua yaitu 3,82. Untuk nilai tertinggi ketiga pada Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai yang sama yaitu 3,70.
2. Sedangkan tiga unsur layanan terendah pada dan unsur terendah pada Unsur Kompetensi Pelaksana dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Waktu Pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3.65; Unsur Produk Spesifikasi Jenis

Pelayanan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada nilai 3.64; serta Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3.59.

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. Ruang tunggu masih terbatas, fasilitas seperti toilet, AC, dan jaringan internet belum selalu berfungsi optimal, serta ketersediaan kursi dan komputer untuk peserta masih kurang sehingga menimbulkan antrean panjang. Hal ini membuat pengalaman pengguna layanan terasa kurang nyaman dan dapat menurunkan kepuasan secara keseluruhan.
2. Pelayanan sudah baik, namun diharapkan waktu penyelesaian dan penyampaian hasil dapat lebih cepat dan tepat waktu. Informasi mengenai persyaratan, jadwal, tahapan, dan prosedur pelayanan agar disampaikan secara lebih jelas dan mudah diakses.
3. Diharapkan pemanfaatan teknologi dan layanan digital terus ditingkatkan untuk mempermudah proses pendaftaran, pemantauan, dan komunikasi.

Namun demikian, saran yang paling banyak di kemukakan/dituliskan 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. Audit sarana prasarana secara berkala untuk memastikan semua fasilitas berfungsi sesuai standar. Penambahan kursi, komputer, dan bahkan self-service kiosk akan membantu mengurangi antrean dan mempercepat proses layanan. Perbaikan jaringan internet serta pemeliharaan AC dan toilet juga penting agar suasana pelayanan tetap kondusif.
2. Portal terpadu yang sederhana, dilengkapi infografis dan video panduan, akan membuat prosedur lebih mudah dipahami. Akses informasi sudah dibuat lebih mudah, namun pengguna layanan belum mengetahui secara menyeluruh sehingga harus dengan sosialisasi rutin melalui berbagai saluran komunikasi, informasi tidak lagi terkesan eksklusif, melainkan terbuka dan mudah dijangkau siapa pun.

3. Digitalisasi layanan membawa perubahan besar dalam efisiensi. Integrasi aplikasi dengan sistem tanda tangan elektronik dan penyimpanan berbasis awan akan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Sampai dengan saat ini telah diberlakukan Digital Managing System (DMS) namun sosialisasinya belum menyeluruh.

BAB IV

SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **92.28**. Nilai SKM Badan Kepegawaian Negara pada Triwulan III mengalami penurunan dibandingkan dengan nilai SKM pada Triwulan II namun penurunannya tidak signifikan.
- Penambahan jumlah pengguna layanan khususnya pada BKN Pusat 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.
- Pada BKN pusat Unsur Biaya/Tarif layanan dan Unsur Sarana dan Prasarana menjadi nilai yang paling tinggi dengan nilai 3,83, sedangkan Unsur Waktu Pelayanan menjadi nilai paling rendah dengan nilai 3,60.
- Pada BKN Regional Unsur Biaya/Tarif layanan menjadi nilai yang paling tinggi dengan nilai 3,93, sedangkan Unsur Waktu Pelayanan menjadi nilai paling rendah dengan nilai 3,59.
- Bedasarkan nilai IKM gabungan BKN Pusat dan Regional, Unsur Biaya/Tarif layanan menjadi nilai yang paling tinggi, yaitu 3.83 selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana tertinggi kedua yaitu 3,82. Untuk nilai tertinggi ketiga pada Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai yang sama yaitu 3,70.
- Sedangkan nilai IKM gabungan BKN Pusat dan Regional dengan tiga unsur layanan terendah pada Unsur Kompetensi Pelaksana dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Waktu Pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3.65; Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada nilai 3.64; serta Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3.59.

- Meskipun pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, masyarakat berharap agar waktu penyelesaian dan penyampaian hasil dapat dilakukan dengan lebih cepat serta tepat waktu. Hal ini penting untuk memberikan kepastian bagi pengguna layanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, informasi mengenai persyaratan, jadwal, tahapan, dan prosedur pelayanan diharapkan dapat disampaikan secara lebih jelas, ringkas, dan mudah diakses. Keterbukaan informasi yang lengkap akan membantu pengguna memahami proses sejak awal sehingga tidak terjadi kebingungan atau kesalahan dalam pengajuan layanan.

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) *(Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*		
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
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 kewajaranbiaya/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*

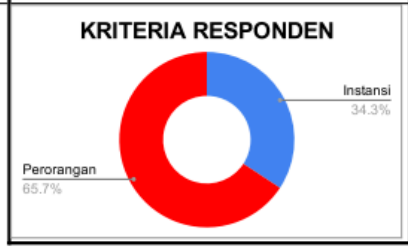
2. Hasil Olah Data SKM

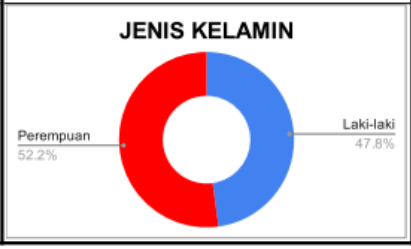
PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

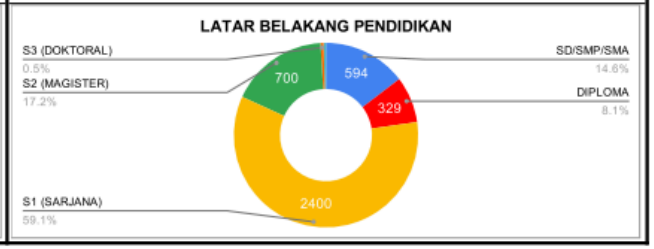
IKM KANTOR REGIONAL TRIWULAN III

DATA RESPONDEN

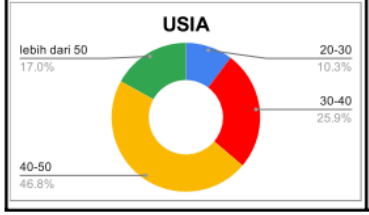
RESPONDEN	Kriteria Responden		Jenis Kelamin (Perorangan)		Pendidikan					
	Instansi	Perorangan	Laki-laki	Perempuan	SD/SMP/SMA	DIPLOMA	S1 (SARJANA)	S2 (MAGISTER)	S3 (DOKTORAL)	LAINNYA
6179	2117	4062	1942	2120	594	329	2400	700	22	17
	6179		4062		4062					

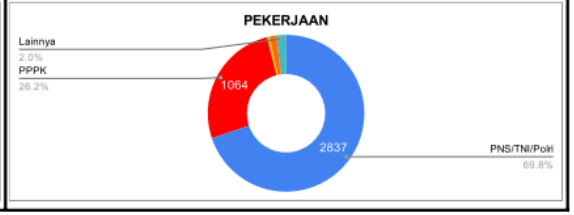






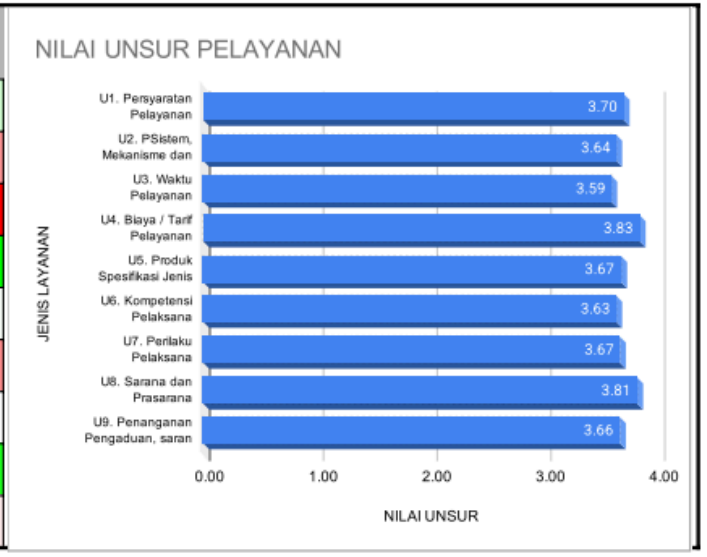
Usia (Perorangan)				Pekerjaan					
20-30	30-40	40-50	lebih dari 50	PNS/TNI/Polri	PPPK	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
416	1050	1895	688	2837	1064	21	3	55	82
4062				4062					





NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PERHITUNGAN SAMPEL) KANTOR REGIONAL TRIWULAN III										
		U1. Persyaratan Pelayanan	U2. PSistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	U3. Waktu Pelayanan	U4. Biaya / Tarif Pelayanan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	U6. Kompetensi Pelaksana	U7. Perilaku Pelaksana	U8. Sarana dan Prasarana	U9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
SAMPEL	TOTAL NILAI PERTANYAAN	1338	1316	1300	1388	1328	1315	1327	1381	1325
362	NILAI PER UNSUR	3.70	3.64	3.59	3.83	3.67	3.63	3.67	3.81	3.66
	NILAI KONVERSI PER UNSUR	92.4	90.9	89.8	95.9	91.7	90.8	91.6	95.4	91.5
	KATEGORI PER UNSUR	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	IKM	3.69								
	IKM KONVERSI OPP	92.22								
	MUTU LAYANAN UNIT	A - SANGAT BAIK								

Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
U1. Persyaratan Pelayanan	92.40	3.70
U2. PSistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	90.88	3.64
U3. Waktu Pelayanan	89.78	3.59
U4. Biaya / Tarif Pelayanan	95.86	3.83
U5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	91.71	3.67
U6. Kompetensi Pelaksana	90.81	3.63
U7. Perilaku Pelaksana	91.64	3.67
U8. Sarana dan Prasarana	95.37	3.81
U9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	91.51	3.66

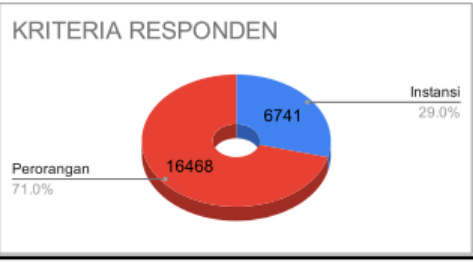


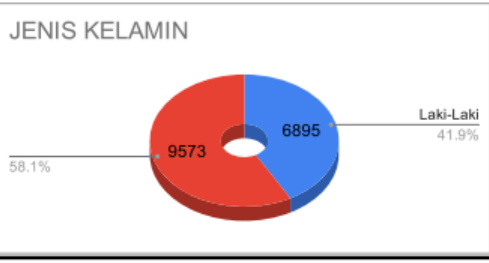
PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

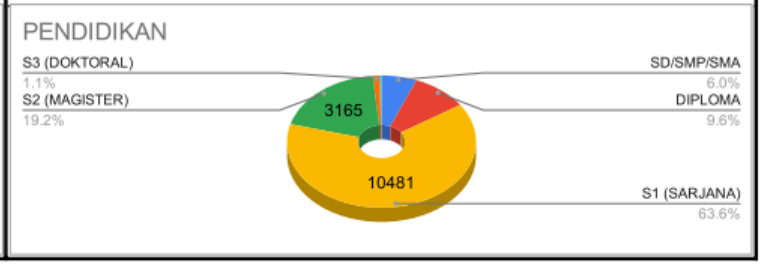
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

DATA RESPONDEN TRIWULAN III

RESPONDEN	KRITERIA RESPONDEN		JENIS KELAMIN (KRITERIA PERORANGAN)		PENDIDIKAN (KRITERIA PERORANGAN)					
	Instansi	Perorangan	Laki-Laki		SD/SMP/SMA	DIPLOMA	S1 (SARJANA)	S2 (MAGISTER)	S3 (DOKTORAL)	LAINNYA
23208	6741	16468	6895	9573	990	1584	10481	3165	187	61
	23209		16468		16468					

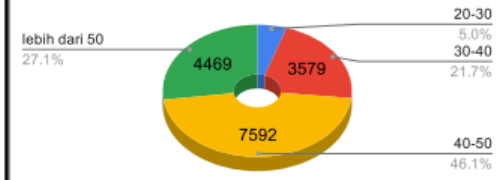






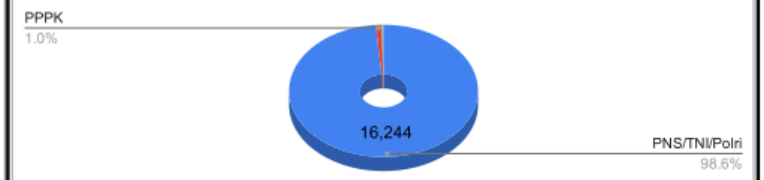
USIA (KRITERIA PERORANGAN)

20-30	30-40	40-50	lebih dari 50
828	3579	7592	4469
16468			



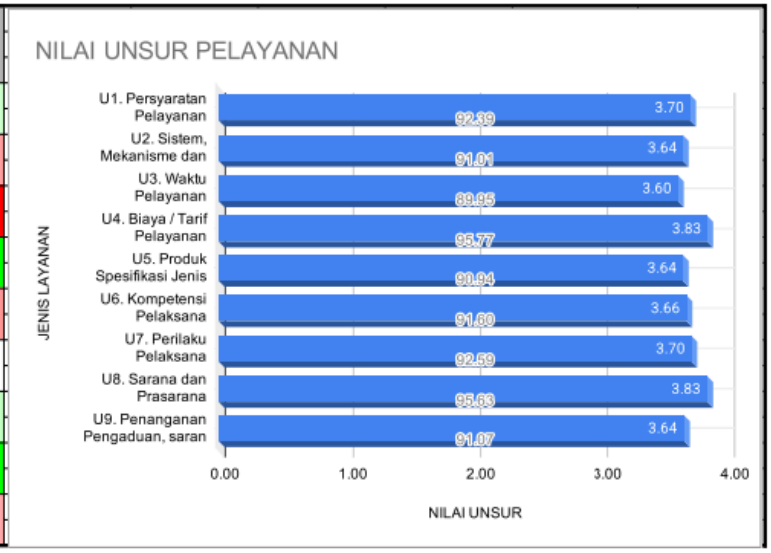
PEKERJAAN (KRITERIA PERORANGAN

PNS/TNI/Polri	PPPK	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
16244	165	11	0	3	45
16468					



		U1. Persyaratan Pelayanan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	U3. Waktu Pelayanan	U4. Biaya / Tarif Pelayanan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	U6. Kompetensi Pelaksana	U7. Perilaku Pelaksana	U8. Sarana dan Prasarana	U9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
SAMPEL	TOTAL NILAI PERTANYAAN	1397	1376	1360	1448	1375	1385	1400	1446	1377
	NILAI PER UNSUR	3.70	3.64	3.60	3.83	3.64	3.66	3.70	3.83	3.64
	NILAI KONVERSI PER UNSUR	92.39	91.01	89.95	95.77	90.94	91.60	92.59	95.63	91.07
	KATEGORI PER UNSUR	A	A	A	A	A	A	A	A	A
378	IKM	3.69								
	IKM KONVERSI OPP	92.33								
	MUTU LAYANAN UNIT	A - SANGAT BAIK								

Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
U1. Persyaratan Pelayanan	92.39	3.70
U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	91.01	3.64
U3. Waktu Pelayanan	89.95	3.60
U4. Biaya / Tarif Pelayanan	95.77	3.83
U5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	90.94	3.64
U6. Kompetensi Pelaksana	91.60	3.66
U7. Perilaku Pelaksana	92.59	3.70
U8. Sarana dan Prasarana	95.63	3.83
U9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	91.07	3.64

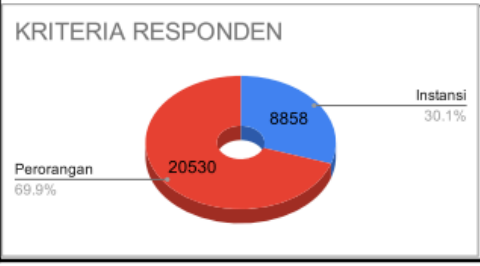


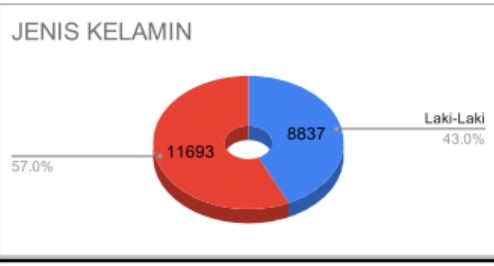
PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

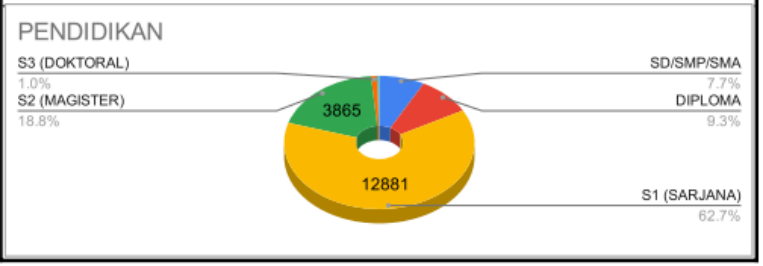
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT GABUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

DATA RESPONDEN TRIWULAN III

RESPONDEN	KRITERIA RESPONDEN		JENIS KELAMIN (KRITERIA PERORANGAN)		PENDIDIKAN (KRITERIA PERORANGAN)					
	Instansi	Perorangan	Laki-Laki		SD/SMP/SMA	DIPLOMA	S1 (SARJANA)	S2 (MAGISTER)	S3 (DOKTORAL)	LAINNYA
29387	8858	20530	8837	11693	1584	1913	12881	3865	209	78
	29388		20530		20530					

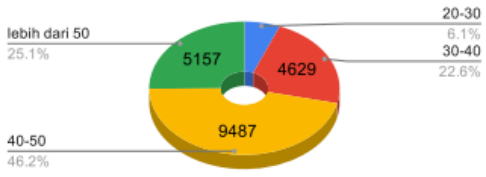






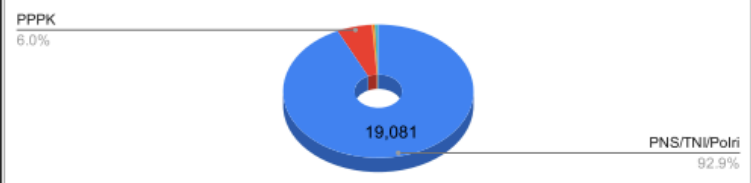
USIA (KRITERIA PERORANGAN)

20-30	30-40	40-50	lebih dari 50
1244	4629	9487	5157
20517			



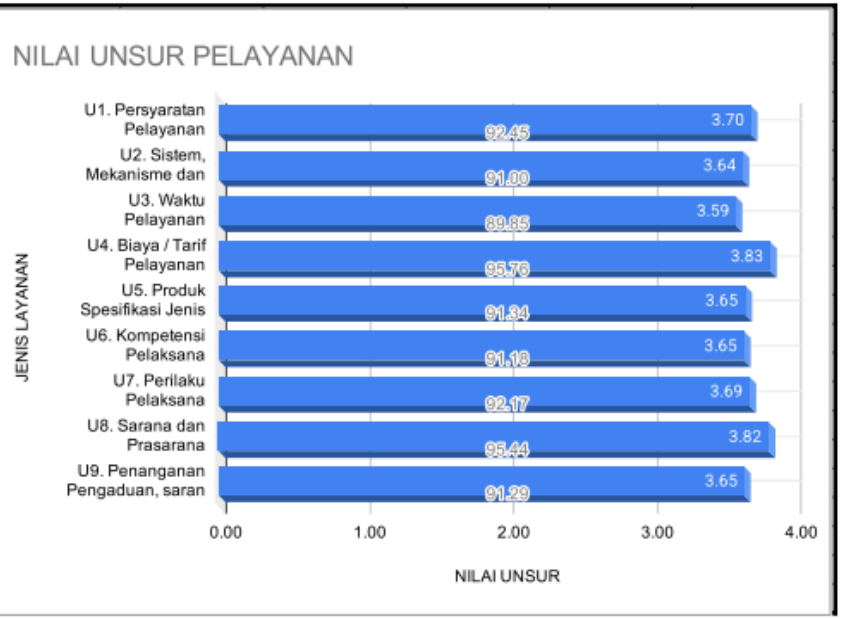
PEKERJAAN (KRITERIA PERORANGAN

PNS/TNI/Polri	PPPK	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
19081	1229	32	3	58	127
20530					



	U1. Persyaratan Pelayanan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	U3. Waktu Pelayanan	U4. Biaya / Tarif Pelayanan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	U6. Kompetensi Pelaksana	U7. Perilaku Pelaksana	U8. Sarana dan Prasarana	U9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
TOTAL NILAI PERTANYAAN	2735	2692	2660	2836	2703	2700	2727	2827	2702
NILAI PER UNSUR	3.70	3.64	3.59	3.83	3.65	3.65	3.69	3.82	3.65
NILAI KONVERSI PER UNSUR	92.45	91.00	89.85	95.76	91.34	91.18	92.17	95.44	91.29
KATEGORI PER UNSUR	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	**3.69**								
IKM KONVERSI OPP	**92.28**								
MUTU LAYANAN UNIT	**A**								

Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
U1. Persyaratan Pelayanan	92.45	3.70
U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	91.00	3.64
U3. Waktu Pelayanan	89.85	3.59
U4. Biaya / Tarif Pelayanan	95.76	3.83
U5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	91.34	3.65
U6. Kompetensi Pelaksana	91.18	3.65
U7. Perilaku Pelaksana	92.17	3.69
U8. Sarana dan Prasarana	95.44	3.82
U9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	91.29	3.65



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



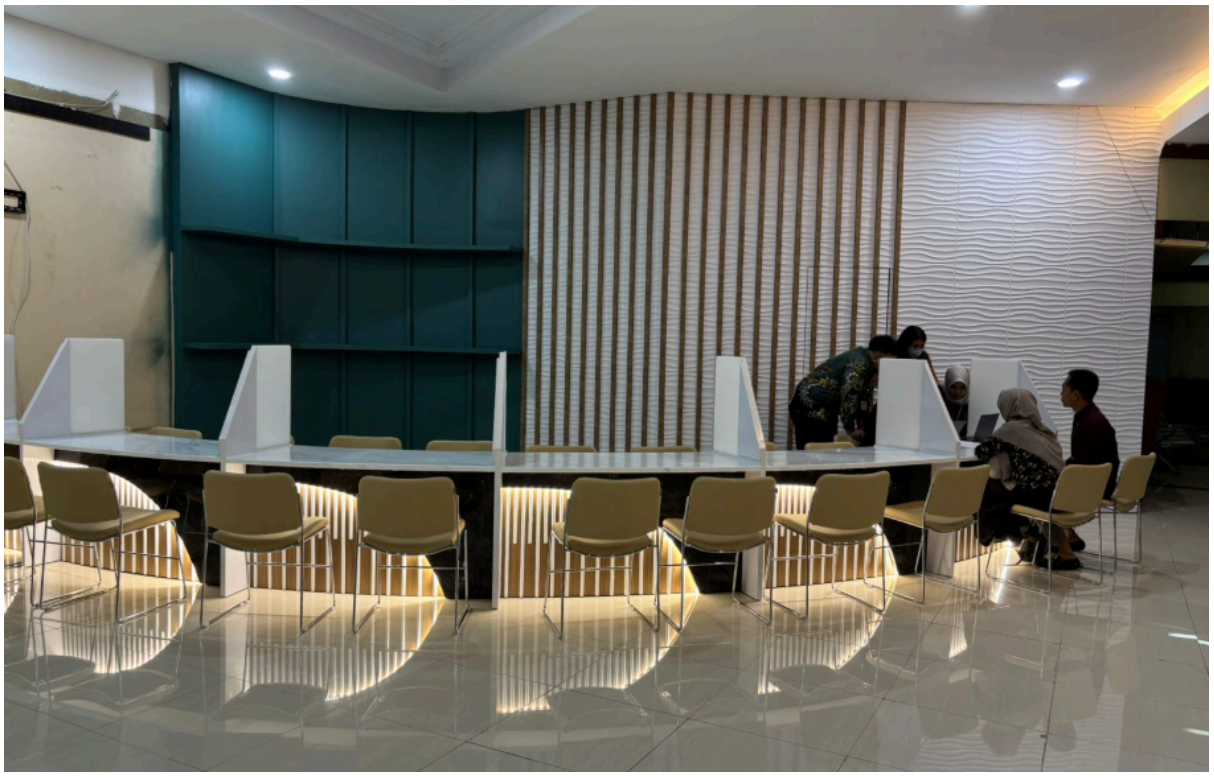
Front Office dan Informasi TV Media



Loket SPPD



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang tunggu pelayanan