



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026

KANTOR REGIONAL IX BKN



@bkn9jayapura



Kanreg IX BKN Jayapura



BKN IX Jayapura



jayapura.bkn.go.id



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
KATA PENGANTAR	3
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Metode Pengumpulan Data	7
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	8
BAB II ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Lokasi Pengumpulan Data	10
2.3 Perhitungan SKM	10
BAB III ANALISIS HASIL SKM	13
3.1 Jenis Layanan	13
3.2 Hasil Data SKM Triwulan I Tahun 2026	15
3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Regional IX BKN ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan wujud komitmen Kantor Regional IX BKN 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, Kantor Regional IX BKN 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 Kantor Regional IX BKN 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.

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 Kantor Regional IX BKN 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 Kantor Regional IX BKN

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 digital yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 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 pertahunnya. Berikut merupakan rincian laporan triwulan kesatu pada Tahun 2026 :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2026
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

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 7.996 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 Indeks 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:

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

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= (1/9) \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 364 responden. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian jenis layanan, antara lain sebagai berikut :

3.1 Jenis Layanan

No	Tim Kerja	Jenis Layanan
1	Pengangkatan dan Mutasi	1. Verifikasi dan validasi penyusunan kebutuhan pegawai ASN serta validasi rincian kebutuhan pegawai ASN 2. Penetapan NIP CPNS / NI PPPK 3. Pindah Instansi 4. Pencantuman Gelar 5. Peninjauan Masa Kerja 6. Kenaikan Pangkat (Reguler dan Pilihan)
2	Status dan Pemberhentian	1. Cuti Diluar Tanggungan Negara 2. Pengaktifan kembali sebagai ASN 3. Pengangkatan CPNS menjadi PNS yang melebihi ketentuan 4. Penetapan Pertek Pensiun PNS dan Janda / Dudanya 5. Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS 6. Pendaftaran Keluarga Bagi Pensiunan PNS yang Menikah Kembali

3	Pembinaan Manajemen ASN	1. Manajemen Talenta 2. Pembinaan Kinerja dan Penghargaan 3. Pembinaan Pengembangan Kompetensi dan Karier 4. Pembinaan Disiplin, Budaya Kerja, dan Citra Institusi
4	Pengawasan dan Pengendalian	1. Penyelesaian Permasalahan Manajemen ASN 2. Pengawasan Sistem Merit 3. Pengukuran Indeks NSPK/Indeks Merit 4. Pengawasan Penerapan Netralitas, Disiplin, Kode Etik dan Perilaku
5	Sistem Informasi dan Digitalisasi	1. Penyajian Statistik Data Kepegawaian secara periodik 2. Peremajaan Data ASN 3. Pendampingan Peningkatan Kualitas Data ASN 4. Pendampingan Integrasi SIASN dengan SIMPEG Instansi Daerah 5. Pengelolaan dokumen arsip kepegawaian 6. Digitalisasi arsip kepegawaian 7. Pengelolaan sistem/infrastruktur dan keamanan informasi 8. Fasilitasi Seleksi Menggunakan Metode Computer Assisted Test (CAT)

3.2 Hasil Data SKM Triwulan I Tahun 2026

Kantor Regional IX BKN

SNilai /Unsur	1403	1405	1399	1443	1394	1400	1399	1392	1400
NRR / pertanyaan	3,854	3,860	3,843	3,964	3,830	3,846	3,843	3,824	3,846
NRR tertbg/ pertanyaan	0,428	0,428	0,427	0,440	0,425	0,427	0,427	0,424	0,427
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,853	**) 96,325

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,854
U2	Prosedur Pelayanan	3,860
U3	Kecepatan Pelayanan	3,843
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,964
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,830
U6	Kompetensi Petugas	3,846
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,843
U8	Penanganan Pengaduan	3,824
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,846

Nilai SKM : 96,32

Mutu : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	13,46	14,01	15,11	3,57	17,03	15,38	15,66	17,58	15,38
Sangat Baik	86,26	85,99	84,62	96,43	82,97	84,62	84,34	82,42	84,62
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	364	364	364	364	364	364	364	364	364
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Baik	49	51	55	13	62	56	57	64	56
Sangat Baik	314	313	308	351	302	308	307	300	308
kosong									
Total Responden	364	364	364	364	364	364	364	364	364

Urutan Peringkat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,964
U2	Prosedur Pelayanan	3,860
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,854
U6	Kompetensi Petugas	3,846
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,846
U3	Kecepatan Pelayanan	3,843
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,843
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,830
U8	Penanganan Pengaduan	3,824

Nilai SKM Tim Kerja Kantor Regional IX BKN (Triwulan I)

No	Tim Kerja	Nilai	Mutu
1	Pengangkatan dan Mutasi	95,54	Sangat Baik
2	Status dan Pemberhentian	95,58	Sangat Baik
3	Pembinaan Manajemen ASN	97,41	Sangat Baik
4	Pengawasan dan Pengendalian	95,23	Sangat Baik
5	Sistem Informasi dan Digitalisasi	96.27	Sangat Baik
Capaian Kantor Regional IX BKN		96,32	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Regional IX BKN Triwulan I Tahun 2026, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu: SANGAT BAIK dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **96,22**.

3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu 3,964. Selanjutnya Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,860. Begitu juga untuk Kesesuaian Persyaratan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,854.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,824.
3. 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.

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Regional IX BKN secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **96,22**.
2. Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu 3,964. Selanjutnya Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,860. Begitu juga untuk Kesesuaian Persyaratan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,854.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,824.
4. 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.

LAMPIRAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	3	3	4
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4

24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3	4	4	4	3
44	4	4	3	4	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	3	3	4	4	3	3	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	3	3	2	4	3	3	3	3	3
51	3	4	4	4	4	4	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3

53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	3	4	4	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	3	4	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3

111	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	4	3	4	4	3	3	4	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4

140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	0	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4

169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	3	4	4	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	3	3	4	3	3

198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	3	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	4	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	3	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4

227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	3	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	4	4	3	4	3	3	3
247	3	3	4	3	3	3	3	3	4
248	4	3	4	4	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	4	3	4
250	3	4	4	4	3	3	4	3	4
251	3	4	4	4	3	4	4	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	3	4	3
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4

256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	3	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	4	3	4	4	3	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	3	3	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	4	3	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4

285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	3	4	4	4	4	4	4
287	4	3	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	3	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	3	4	4	4	4	3	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4

314	4	4	4	4	4	4	4	3	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	3	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	3	4	4	4	4

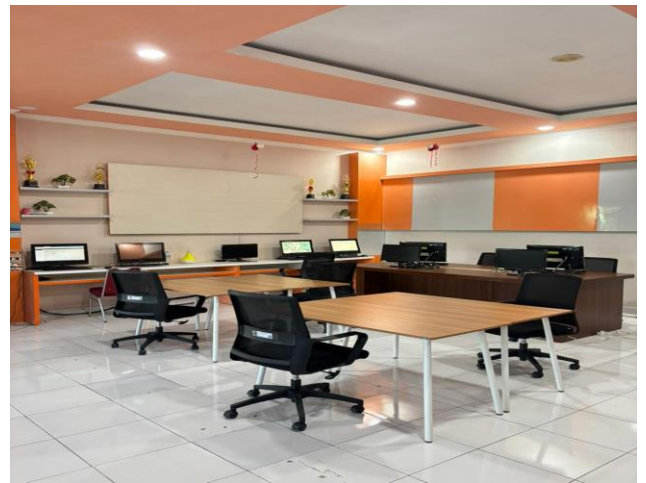
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	3	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	3	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	3	4	4	3	3	3
355	3	3	3	4	3	3	3	3	3
356	4	3	4	3	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	3	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	3	3	4	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	4	4	3	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	4	4	4	3	4	4	4	4	4



Ruang Tunggu Pelayanan



Front Office



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang Konsultasi Pelayanan