

IKK 1.

Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Layanan dan Pembinaan Manajemen ASN Kantor Regional XIII BKN Aceh

Definisi

TARGET TAHUNAN	REALISASI TW IV	CAPAIAN	%
94	94,50		

Masa penilaian : TW IV

I. Penjelasan

IKK 1 adalah ukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan dan pembinaan kepegawaian yang dilaksanakan Kantor Regional XIII BKN . Pengukuran disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Triwulan IV 2025, hasil survey penilaian IKM terhadap Layanan Kepegawaian dan Pembinaan di Kanreg XIII Aceh mendapat nilai sebesar 94,50 dengan capaian sebesar 100,5% dari target dengan rincian sebagai berikut :

Survey Pengukuran IKM atas Layanan Manajemen Kepegawaian dengan jumlah responden sebanyak 130

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
Persyaratan Pelayanan	3,8
Prosedur Layanan	3,8
Waktu Layanan	3.7
Biaya/Tarif Layanan	4
Kesesuaian Produk Layanan	3,90
Kompetensi petugas	3,58
Perilaku Pelaksana	3,74
Kualitas Sarpras	3,63
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66
Nilai IKM	94,50

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar **94,50** yang termasuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan optimal dan memuaskan.

Penilaian terhadap unsur **Persyaratan Pelayanan** dan **Prosedur Layanan** masing-masing memperoleh nilai rata-rata **3,80**, yang mencerminkan bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan telah disusun secara jelas, mudah dipahami, serta diterapkan secara konsisten. Unsur **Waktu Layanan** memperoleh nilai **3,70**, yang menunjukkan bahwa pelayanan pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.

Unsur **Biaya/Tarif Layanan** mendapatkan nilai tertinggi sebesar **4,00**, yang menandakan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan telah transparan, jelas, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, unsur **Kesesuaian Produk Layanan** memperoleh nilai **3,90**, yang menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan pengguna layanan.

Pada aspek sumber daya manusia, unsur **Kompetensi Petugas** memperoleh nilai **3,58**, sedangkan unsur **Perilaku Pelaksana** memperoleh nilai **3,74**. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan telah bersikap sopan, ramah, dan profesional, namun tetap diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan.

Unsur **Kualitas Sarana dan Prasarana** memperoleh nilai **3,63**, yang menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan pada umumnya sudah memadai, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Selanjutnya, unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** memperoleh nilai **3,66**, yang mencerminkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia dan berjalan, namun perlu terus dioptimalkan agar semakin responsif dan efektif.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori **sangat baik**, dengan komitmen instansi untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu pelayanan publik serta menjaga kepercayaan masyarakat.

Kendala :

1. Tidak semua pengguna layanan bersedia atau memiliki waktu untuk mengisi survei, sehingga jumlah responden belum sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan pengguna layanan.
2. Keterbatasan dan perlunya pemeliharaan sarana prasarana pendukung layanan.

Tindaklanjut :

1. Menyediakan berbagai kanal survei (online dan offline).
2. Melakukan pemeliharaan rutin dan peningkatan fasilitas sesuai kebutuhan.