

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2026



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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.1. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan.

1.2. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 0 .

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0.0%
		Perempuan	0	0.0%
		Tidak Diketahui	14	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	0	0.0%
		SMP/Sederajat	0	0.0%
		SMA/Sederajat	0	0.0%
		D1/D2/D3	0	0.0%
		D4/S1	12	85.71%
		S2	2	14.29%

		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	0	0.0%
		SWASTA	0	0.0%
		WIRASWASTA	0	0.0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.0%
		Petani/Nelayan	0	0.0%
		Pekerja Lepas/ Freelance	0	0.0%
		Pensiunan	0	0.0%
		Tidak Bekerja	0	0.0%
		Lain-lain	0	0.0%
		ASN (PNS/PPPK)	14	100.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	14	100.0%
		Disabilitas	0	0.0%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0.0%
		Disabilitas Intelektual	0	0.0%
		Disabilitas Mentalan	0	0.0%
		Disabilitas Sensory	0	0.0%

2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengajuan Cuti Pegawai	2	93.75	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	87.5	97.92
2.	Pengajuan Kenaikan Pangkat/Jenjang Jabatan Fungsional	6	83.33	83.33	79.17	75.0	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	81.94
3.	Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler/ Kenaikan Pangkat Otomatis	2	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	87.5	75.0	84.72
4.	Pelaksanaan Seleksi Kompetensi Dasar	2	87.5	93.75	87.5	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	93.75

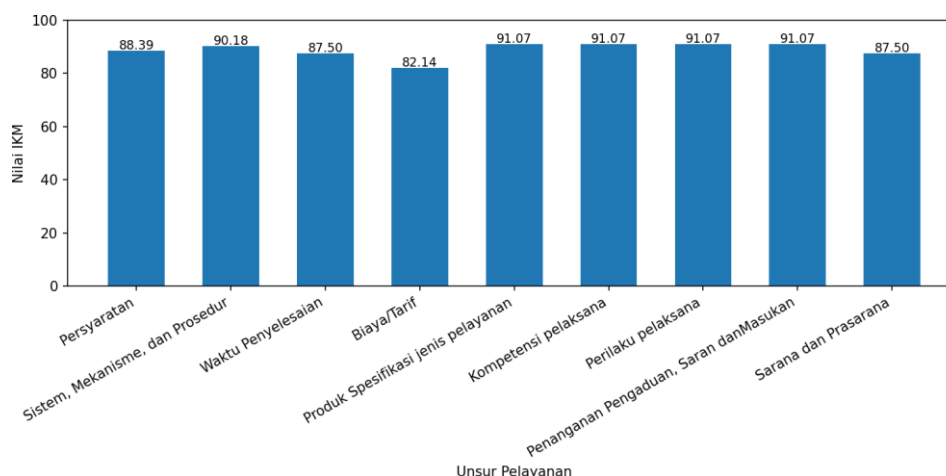
	ASN											
5.	Pengusulan Penetapan Nomor Induk Pegawai ASN	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
6.	Pengajuan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Rerata IKM Per Unsur			88.39	90.18	87.5	82.14	91.07	91.07	91.07	91.07	87.5	88.89
IKM Unit Layanan			88.89									

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Pengajuan Cuti Pegawai	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2.	Pengajuan Kenaikan Pangkat/Jenjang Jabatan Fungsional	6	87.5	83.33	83.33	87.5	87.5	85.83
3.	Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler/Kenaikan Pangkat Otomatis	2	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5

4.	Pelaksanaan Seleksi Kompetensi Dasar ASN	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
5.	Pengusulan Penetapan Nomor Induk Pegawai ASN	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
6.	Pengajuan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Rerata IPAK Per Unsur			92.86	91.07	91.07	92.86	92.86	92.14
IPAK Unit Layanan			92.14					



2.2. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek biaya/tarif dan waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya/Tarif memperoleh nilai terendah yaitu 82.14. Selanjutnya waktu penyelesaian memperoleh nilai 87.50 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

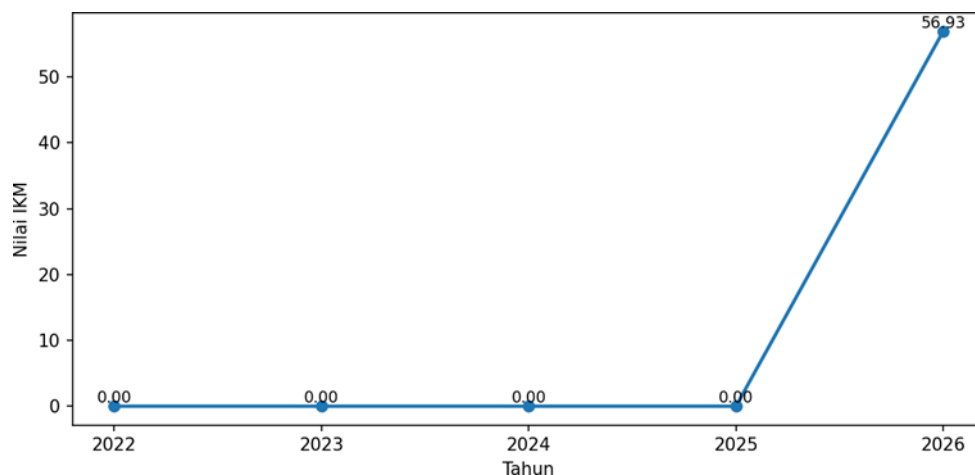
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1.	Biaya/Tarif	Rapat Pembahasan oleh pengambil kebijakan				√	Semua Bidang

2.	waktu penyelesaian	Rapat Pembahasan oleh pengambil kebijakan				√	Semua Bidang
----	--------------------	---	--	--	--	---	--------------

2.3. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.