

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI - DESEMBER 2025



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 Kabupaten Jembrana 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 Kabupaten Jembrana. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan 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 Kabupaten Jembrana 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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 6.303 orang dan sampel sebanyak 361 responden. Namun yang mengisi kuisisioner hanya sejumlah 42 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

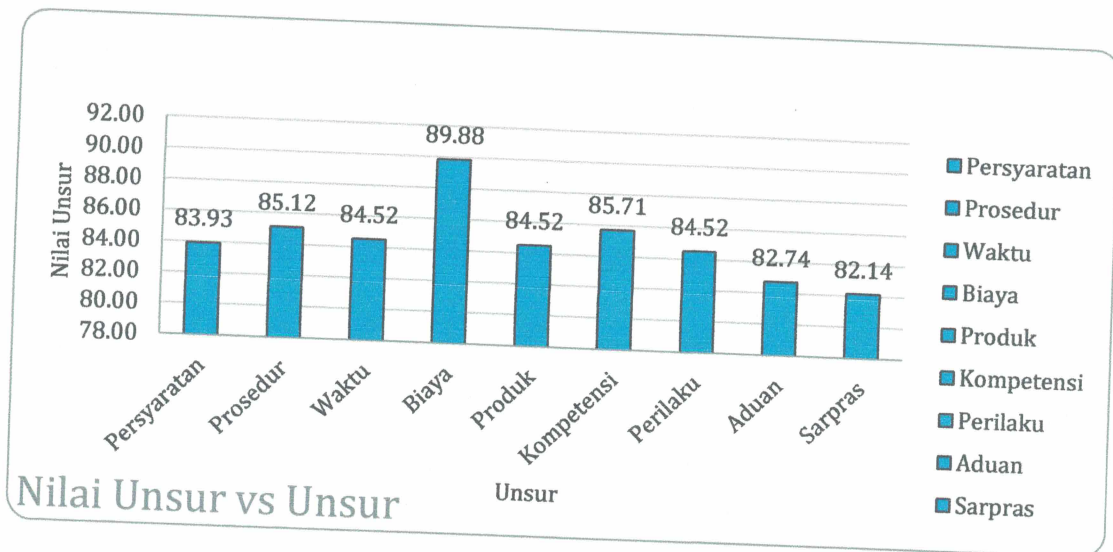
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	52,38%
		Perempuan	20	47,62%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	13	30,1%
		D1/D2/D3	2	4,7%
		D4/S1	24	57,1%
		S2	3	7,1%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	42	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Fasilitas Pensiun dan Pemberhentian ASN Instansi Pemerintah	2	3.50	3.50	3.50	4.00	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.36
2.	Layanan Pengaduan	7	3.57	3.57	3.57	3.43	3.57	3.57	3.57	3.57	3.57	3.40
	Pelayanan Kenaikan Pangkat	17	3.35	3.41	3.41	3.65	3.35	3.41	3.41	3.29	3.24	3.38
	Pelayanan Koordinasi dan Fasilitas Pengadaan PNS	11	3.18	3.18	3.18	3.55	3.18	3.27	3.27	3.18	3.18	3.60
	Pelayanan Tugas Belajar	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.38
	Pelayanan Usul Tanda Jasa Satya Lencana	3	3.33	3.67	3.33	3.67	3.67	3.67	3.33	3.33	3.33	3.43

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek aduan dan sarpras merupakan dua isu secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 82,14. Selanjutnya aspek aduan yang mendapatkan nilai 82,74 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa perlu lebih sering diadakan sosialisasi baik tentang prosedur layanan maupun tentang aturan kepegawaian. Selain itu, terdapat keluhan mengenai aduan yang perlu mendapat respon cepat.

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. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan

keterampilan komunikasi petugas, serta merancang program sosialisasi secara berkala. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Aduan	Membuat sistem monitoring transparan sehingga pimpinan dapat melihat jumlah aduan yang masuk, sedang diproses, dan selesai secara langsung	Maret 2026	Sekretaris
		Mengadakan pelatihan <i>Customer Service Excellence</i> dan manajemen komplain bagi petugas garda depan dan tim teknis.	Juli 2026	Sekretaris
2	Sarpras	Menyusun jadwal pengecekan berkala agar kerusakan serupa tidak terulang di masa depan.	Maret 2026	Pengurus Barang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana Tahun 2025 mengalami peningkatan, dengan rincian data sbb :

Tahun 2025 semester 1: 77,37

Tahun 2025 semester 2 : 84,79

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,18
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08
3	Waktu Penyelesaian	3,02
4	Biaya/Tarif	3,35
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,16
6	Kompetensi Pelaksana	3,1
7	Perilaku Pelaksana	3,13
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,08
9	Sarana dan Prasarana	3

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan pendampingan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam menangani pengaduan	Sudah	Tantangan yang dihadapi adalah terbatasnya anggaran untuk melaksanakan pelatihan sehingga seiring waktu diusahakan diganti dengan pendampingan	
2	Melakukan monitoring secara berkala terhadap jangka waktu pelayanan	Sudah	Prosedur layanan yg semakin dipermudah dapat mengurangi hambatan yang terjadi.	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 42 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,79. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun semester 1 hingga semester 2 tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Aduan dan Sarpras
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jembrana telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %

Negara, 30 Maret 2026

**Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Jembrana**



[P]utu Gde Oka Santhika, SSTP., M. Si
Pembina Tk.I

NIP. 19830320 200112 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Jenis Layanan yang Telah Diterima :

1. Layanan Pengaduan
2. Layanan Fasilitasi Pensiun dan Pemberhentian ASN Instansi Pemerintah
3. Layanan Fasilitasi Penyusunan Rencana Kebutuhan Jenis dan Jumlah Jabatan untuk Pengadaan ASN
4. Pelayanan Kenaikan Pangkat
5. Pelayanan Koordinasi dan Fasilitasi Pengadaan PNS
6. Pelayanan Tugas Belajar
7. Pelayanan Usul Tanda Jasa Satya Lencana

PERTANYAAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang tersedia di BKPSDM?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pengaduan di BKPSDM?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pengaduan?

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas
- Sangat Puas

4. Apakah terdapat tarif layanan dalam proses pelayanan pengaduan di BKPSDM ?

- Ada
- Jarang
- Tidak Ada
- Tidak Ada Sama Sekali

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pengaduan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas BKPSDM dalam memberikan pelayanan?

- Tidak Kompeten