

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



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN JEMBERANA**

DAFTAR ISI


DAFTAR ISI	i
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.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data SKM Semester II (Juli s.d. Desember 2025)	24
3. Dokumentasi Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	26

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana Semester II Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu upaya untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan birokrasi di Kabupaten Jembrana. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kami mohon maaf atas segala ketidaksempurnaan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan laporan di masa yang akan datang.

Demikian, semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana, serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Negara, 18 Februari 2026
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan Daerah
Kabupaten Jembrana

Gusti Made Wijaya, SE
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19720519 199403 1 005

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 dan menindaklanjuti catatan dari MCP KPK Tahun 2025 dengan menambahkan 2 (unsur) dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu unsur transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Jembrana, maka perlu diselenggarakan survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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

Dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jember, sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jember. Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan pada setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala.
3. Menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan serta tindak lanjut berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik di lingkungan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.
5. Mendorong persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pelayanan.
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana dilakukan secara mandiri dengan membentuk Tim Pelaksana yang bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Semester II Tahun 2025 (Juli sampai dengan Desember). Kuesioner disebarakan secara daring melalui aplikasi grup *WhatsApp* perangkat daerah.

Kuesioner yang digunakan terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan. Sebanyak 9 (sembilan) pertanyaan mengacu pada unsur pengukuran kepuasan masyarakat sesuai dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu, terdapat penambahan 2 (dua) unsur pertanyaan yang disesuaikan dengan catatan Satuan Tugas Komisi Pemberantasan Korupsi dalam pelaksanaan program *Monitoring Center for Prevention* (MCP) Tahun 2025. Dengan demikian, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana memuat 11 (sebelas) unsur pertanyaan, 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, ketrampilan 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).
10. **Transparansi pelayanan**: keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, hak dan kewajiban dan aspek lainnya dipublikasikan oleh pengguna layanan secara terbuka sehingga penerima layanan dapat mengetahui berbagai aspek terkait dengan pelayanan publik yang dibutuhkan.
11. **Integritas Petugas Pelayanan**: kejujuran yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas juga dapat digambarkan dari sikap dalam memberikan pelayanan dimana petugas pelayanan diharapkan dapat melayani dengan sepenuh hati

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilaksanakan dengan daring atau online melalui *Google Form* yang disebar dengan tujuan efisiensi waktu dan biaya.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik yaitu setahun 2 (dua) kali atau setiap 6 (enam) bulan sekali. Survei saat ini merupakan periode II (Juli s.d. Desember) 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu sesuai dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Output
1	Persiapan	November 2025	Rencana kerja SKM
2	Pengumpulan Data	Desember 2025	Data responden dan rekap hasil survei
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	Nilai indeks dan tabel hasil SKM
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Februari 2026	Draft laporan SKM, laporan akhir

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Tim Survei Kepuasan Masyarakat mempertimbangkan bahwa jumlah pengguna layanan pada tahun sebelumnya tidak dapat dijadikan sebagai jumlah populasi penelitian. Hal ini disebabkan responden yang mengisi survei merupakan pengguna layanan pada tahun berjalan, sehingga jumlahnya bersifat dinamis dan tidak dapat dipastikan sama dengan jumlah pengguna layanan pada periode sebelumnya. Selain itu, Unit Penyelenggara Pelayanan tidak dapat menjamin bahwa jumlah pengguna layanan pada periode berjalan akan relatif sama dengan jumlah pengguna layanan pada tahun sebelumnya.

28 jawaban

[Lihat di Spreadsheet](#)

Buka spreadsheet terkait

Ringkasan

Pertanyaan

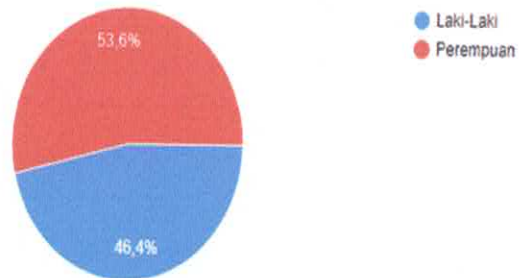
Individual

Jenis Kelamin

(pilih jenis kelamin Anda)

[Salin diagram](#)

28 jawaban



(Jumlah responden yang mengisi kuesioner)

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	46,42 %
		Perempuan	15	53,57 %
2	Pendidikan	SD Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/SMK Sederajat	2	7,14 %
		Diploma I/II/III	3	10,71 %
		SI/ D IV	20	71,42 %
		S 2	3	10,71 %
3	Pekerjaan	ASN (PNS & PPPK)	28	100 %
4	Jenis Layanan	Pelayanan Penyusunan RPJPD	0	0
		Pelayanan Penyusunan RPJMD	3	10,71 %
		Pelayanan Penyusunan RKPD	3	10,71 %
		Pelayanan Pengendalian dan Verifikasi Penyusunan Renstra Perangkat Daerah	8	28,57%
		Pelayanan Pengendalian dan Verifikasi Penyusunan Renja Perangkat Daerah	5	17,85%
		Standar Pelayanan Data dan Informasi	9	32,14 %

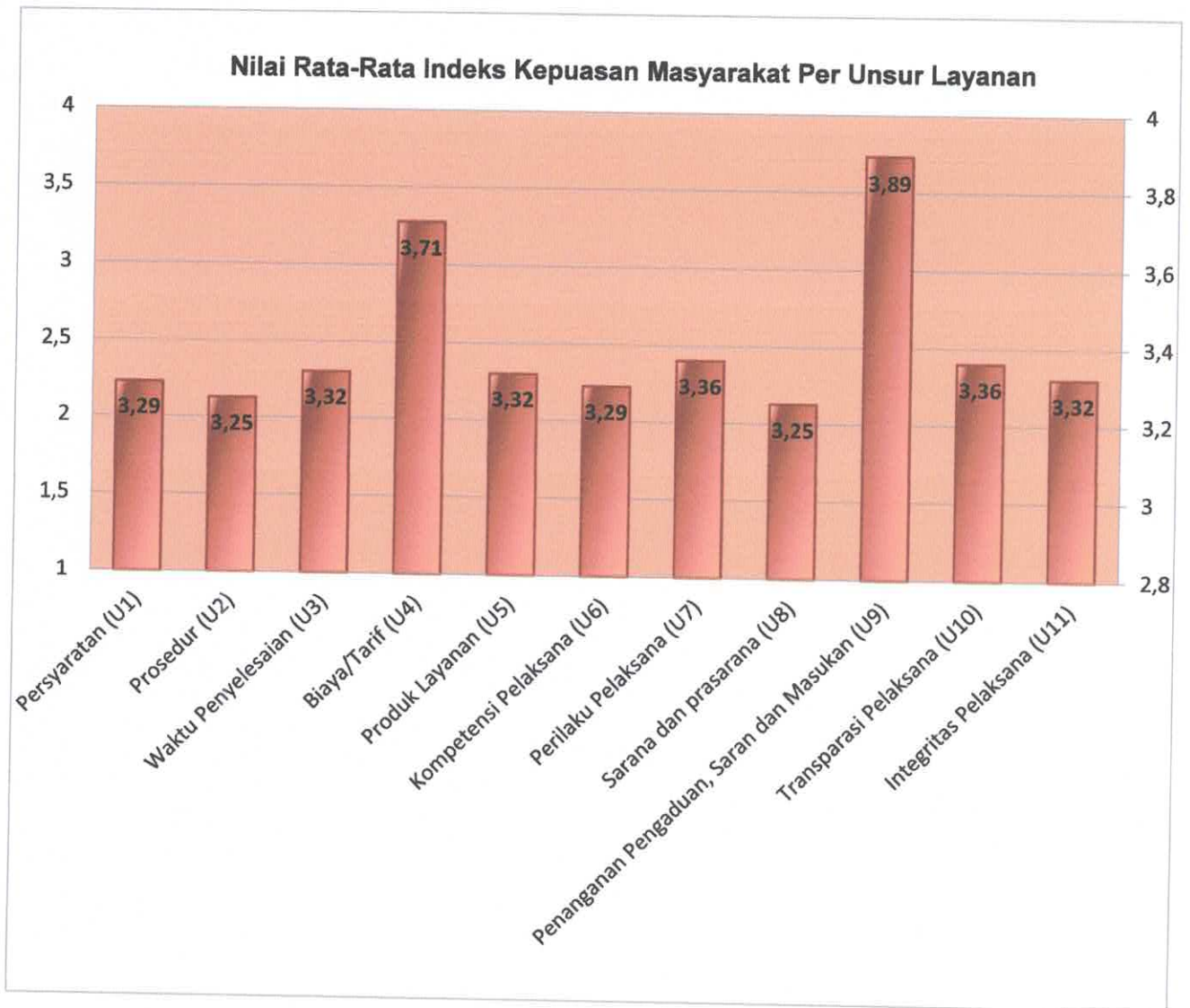
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

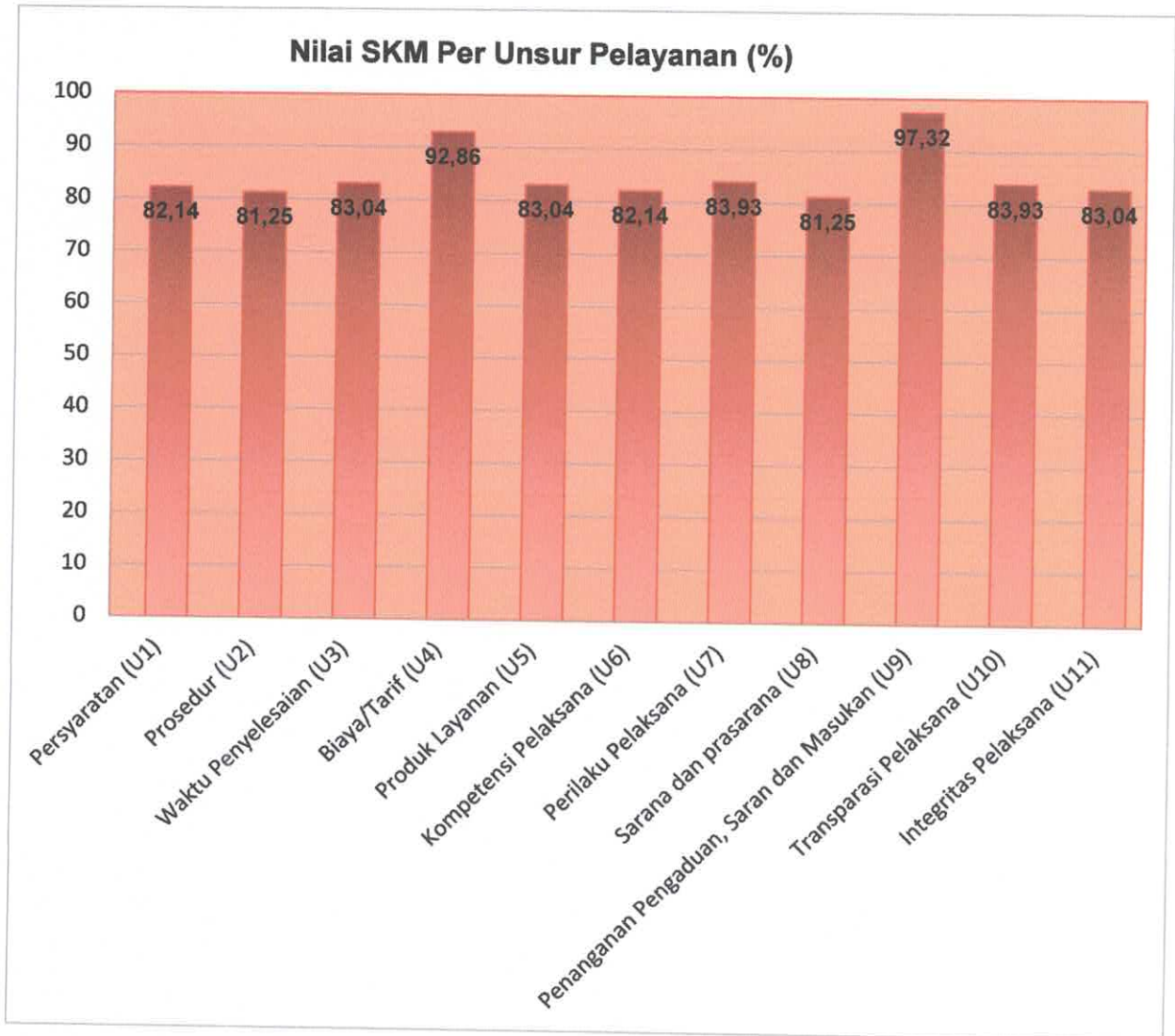
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
NRR IKM per Unsur	3,29	3,25	3,32	3,71	3,32	3,29	3,36	3,25	3,89	3,36	3,32
Indeks Konversi (%)	82,14	81,25	83,04	92,86	83,04	82,14	83,93	81,25	97,32	83,93	83,04
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	84,05 %										

Gambar 1. Grafik NRR SKM Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelayanan



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa unsur pelayanan prosedur dan unsur pelayanan sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah, masing-masing sebesar 3,25 atau setara dengan 81,25%. Unsur pelayanan dengan nilai terendah berikutnya adalah unsur persyaratan dengan nilai sebesar 3,29 atau 82,14%. Selanjutnya, unsur pelayanan waktu penyelesaian menempati posisi nilai terendah ketiga dengan nilai sebesar 3,32 atau setara dengan 83,04%.
2. Tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai sebesar 3,89 atau setara dengan 97,32%. Selanjutnya, unsur pelayanan biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi kedua dengan nilai sebesar 3,72 atau setara dengan 92,86%. Unsur pelayanan berikutnya yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur produk layanan dan transparansi pelayanan dengan nilai sebesar 3,36 atau setara dengan 83,93%.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan dan aduan yang menjadi perhatian serta dapat digunakan sebagai bahan pembahasan dalam penyusunan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut :
 - Ditingkatkan sosialisasi terkait pemahaman perencanaan ke OPD
 - Pelayanan yang diberikan sudah baik dan terintegrasi dan kedepannya lebih baik lagi
 - Berfokus pada peningkatan responsivitas, transparansi, dan profesionalisme petugas melalui kanal pengaduan yang tepat (WA, email, kotak saran), komunikasi yang sopan dan objektif, serta penekanan pada solusi nyata, demi menciptakan layanan yang lebih cepat, adil, dan berkualitas bagi masyarakat

- Perencanaan pembangunan harus sesuai dengan realisasi anggaran. Eksekusi anggaran mulai TW 2 dn TW 3
- Pelayanan yang sudah baik agar dapat di pertahankan, yang masih kurang mohon ditingkatkan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pada umumnya, prosedur pelaksanaan pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jember telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaksana pelayanan telah menjalankan setiap tahapan proses sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam SOP, serta memastikan bahwa setiap pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku di lingkungan instansi pemerintahan. Namun demikian, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, pengguna layanan masih memiliki harapan agar prosedur pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih sederhana, cepat, dan mudah dipahami. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam penyederhanaan alur pelayanan dan peningkatan efektivitas pelaksanaan prosedur, sehingga dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
- Unsur persyaratan merupakan salah satu unsur pelayanan dengan nilai terendah kedua berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Secara umum, persyaratan pelayanan yang ditetapkan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan. Namun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kejelasan dan kemudahan pemahaman terkait persyaratan pelayanan, khususnya dalam hal penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penyempurnaan dan penyederhanaan informasi persyaratan, serta peningkatan sosialisasi melalui berbagai media informasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Dengan demikian, diharapkan pengguna layanan dapat lebih mudah

memahami dan memenuhi persyaratan yang diperlukan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan efektif.

- Unsur waktu penyelesaian merupakan salah satu unsur pelayanan dengan nilai terendah kedua berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Secara umum, waktu penyelesaian pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun demikian, masih terdapat harapan dari pengguna layanan agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan, antara lain melalui evaluasi terhadap standar waktu pelayanan, optimalisasi kinerja pelaksana pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung percepatan proses pelayanan. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan waktu penyelesaian pelayanan dapat menjadi lebih optimal dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat ini digunakan sebagai dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, berdasarkan hasil analisis tersebut, telah disusun dan direncanakan tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan menetapkan skala prioritas yang dimulai dari unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah. Hal ini bertujuan agar upaya perbaikan dapat difokuskan pada aspek pelayanan yang paling membutuhkan peningkatan kualitas. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui rapat koordinasi internal yang dilaksanakan pada tanggal 10 Februari 2026 (dokumentasi kegiatan terlampir). Melalui rapat tersebut, ditetapkan rencana perbaikan pelayanan berdasarkan jangka waktu pelaksanaan, yaitu rencana tindak lanjut jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan sampai dengan kurang dari 24 bulan), dan jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Selanjutnya, rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Terhadap Unsur Dengan Nilai Terendah

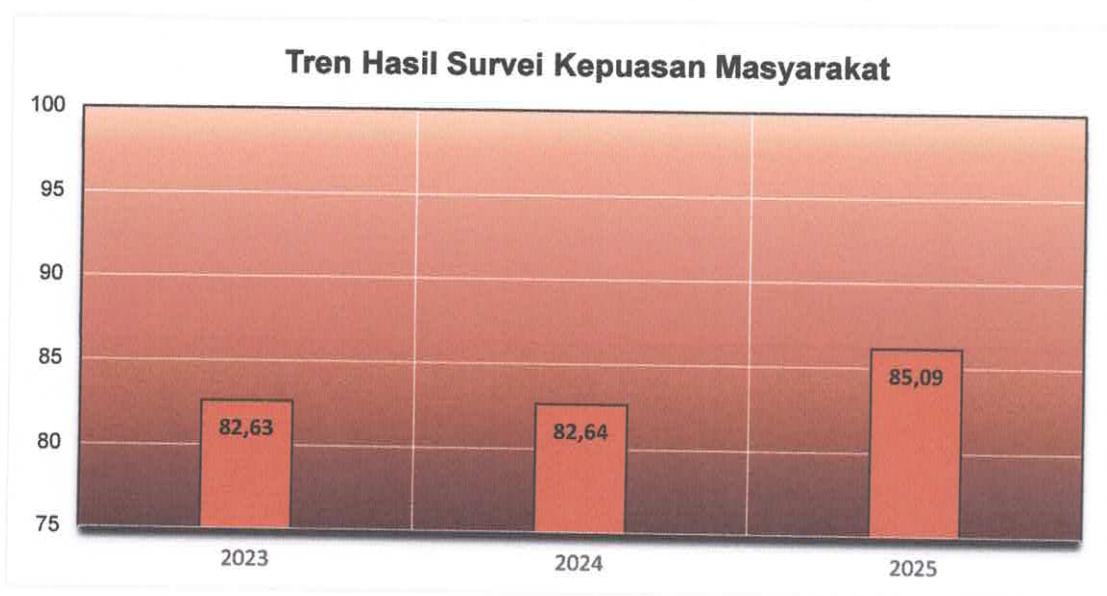
No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM	Permasalahan / Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Prosedur Pelayanan	3,25 (81,25%)	Prosedur pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna layanan dan belum tersosialisasi secara optimal	Menyusun, memperbarui, dan mensosialisasikan SOP pelayanan melalui website, media informasi, dan papan pengumuman	Triwulan II 2026	Kepala Bidang terkait / Admin Layanan	Tersedianya SOP yang jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan
2	Sarana dan Prasarana	3,25 (81,25%)	Sarana dan prasarana pelayanan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan	Melakukan evaluasi serta pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan sesuai kebutuhan	Triwulan III 2026	Sekretariat / Pengurus Barang	Meningkatnya ketersediaan dan kualitas sarana prasarana pelayanan
3	Persyaratan Pelayanan	3,29 (82,14%)	Informasi persyaratan pelayanan belum tersampaikan secara lengkap dan mudah dipahami	Memperjelas dan mempublikasikan persyaratan pelayanan melalui berbagai media informasi, termasuk website dan media sosial	Triwulan II 2026	Admin Layanan / Bidang terkait	Informasi persyaratan tersedia secara lengkap dan mudah diakses
4	Waktu Penyelesaian	3,32 (83,04%)	Waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna layanan	Melakukan evaluasi standar waktu pelayanan dan meningkatkan monitoring pelaksanaan pelayanan	Triwulan III 2026	Kepala Bidang terkait	Pelayanan selesai sesuai standar waktu yang ditetapkan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana. Tren hasil survei kepuasan masyarakat sangat penting untuk memantau dan mengukur perbaikan kualitas pelayanan publik dari waktu ke waktu. Data ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kinerja unit pelayanan dan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan serta tindakan perbaikan di masa mendatang.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode mulai Juli s.d. Desember Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jemberana secara umum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,05%, yang termasuk dalam kategori **Baik**
2. Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur dengan nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah:
 - Unsur prosedur pelayanan, dengan nilai sebesar 3,25 (81,25%);
 - Unsur sarana dan prasarana, dengan nilai sebesar 3,25 (81,25%);
 - Unsur persyaratan pelayanan, dengan nilai sebesar 3,29 (82,14%);
 - Unsur waktu penyelesaian, dengan nilai sebesar 3,32 (83,04%), yang juga menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Unsur-unsur tersebut perlu menjadi fokus perbaikan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kejelasan persyaratan, serta optimalisasi waktu penyelesaian pelayanan.

3. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah:
 - Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dengan nilai sebesar 3,89 (97,32%);
 - Unsur biaya/tarif pelayanan, dengan nilai sebesar 3,72 (92,86%);
 - Unsur produk layanan dan transparansi pelayanan, dengan nilai sebesar 3,36 (83,93%).

Nilai yang tinggi pada unsur-unsur tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan telah mampu memberikan pelayanan yang transparan, responsif terhadap pengaduan, serta memberikan kepastian biaya layanan kepada pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi bahan evaluasi penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jemberana secara berkelanjutan.



Negara, 18 Februari 2026

Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan Daerah
Kabupaten Jemberana

I Gusti Made Wijaya, SE

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19720519 199403 1 005

LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN JEMBRANA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan :
 Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, KK, Akta, Surat pindah dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)


<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>P *))</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada.</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p>d. Gratis</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi / keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak transparan</p> <p>b. Kurang transparan</p> <p>c. Transparan</p> <p>d. Sangat transparan</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak berintegritas</p> <p>b. Kurang berintegritas</p> <p>c. Berintegritas</p> <p>d. Sangat berintegritas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p>c. Kompeten</p> <p>d. Sangat kompeten</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>	

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Jembrana

Pengisian Kuesioner melalui Google Form pada link <https://forms.gle/JajXzVsXELj6SFn9A>



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) KAB. JEMBRANA PERIODE JULI - DESEMBER 2025

Mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah untuk Semester II 2025

ayusrihardiantini118@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

(pilih jenis kelamin Anda)

Pilih

Usia *

(tuliskan usia Anda)

Jawaban Anda

Pendidikan *

(pilih pendidikan terakhir Anda)

Pilih

Pekerjaan *

(tuliskan pekerjaan Anda)

Pilih

Jenis Layanan yang diberikan *

(tuliskan layanan yang sudah diberikan)

- Pelayanan Penyusunan RPJPD
- Pelayanan Penyusunan RPJMD
- Pelayanan Penyusunan RKPD
- Pelayanan Pengendalian dan Verifikasi Penyusunan Renstra Perangkat Daerah
- Pelayanan Pengendalian dan Verifikasi Penyusunan Renja Perangkat Daerah
- Pelayanan Data dan Informasi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(pilihlah jawaban sesuai dengan pengalaman Saudara/i)

1. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang di berikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara/i tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana? *

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kompetensi/kemampuan petugas Bappeda dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana selama mendapatkan pelayanan? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

10. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak transparan
- Kurang transparan
- Transparan
- Sangat transparan

11. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak berintegritas
- Kurang berintegritas
- Berintegritas
- Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKKAN

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUJUAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN JEMBRANA
 ALAMAT : Jalan Surapati No.3 Negara
 Periode SKM : Juli s.d. Desember 2025

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	34	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	SMA/SMK/ sederajat	6	7	8	9	10	11	12	13	14	13	14
2	47	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	42	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	42	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	55	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
6	49	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S 2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
7	51	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
8	57	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
9	28	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	47	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
11	41	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	45	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	36	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	50	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	48	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
16	40	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	37	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S 2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
18	41	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
19	30	Laki-Laki	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	50	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	Diploma I/II/III	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	46	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
22	30	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
23	30	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	Diploma I/II/III	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	53	Perempuan	ASN (PNS/PPPK)	S1/ D IV	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

