

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I TAHUN 2023**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBERDAYA MANUSIA  
KOTA SURAKARTA  
TAHUN 2023**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Surakarta, 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.

### B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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.

### **C. 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 yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia.

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.
5. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:
6. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
7. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
10. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
11. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023

#### B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia 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

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).

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 14 Januari 2023
2	Pengumpulan Data	16 Januari s.d 25 Maret 2023
3	Pengolahan Data	26 s.d 27 Maret 2023
4	Analisis	28 s.d 30 Maret 2023
5	Penyajian / Pelaporan	31 Maret 2023

### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

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

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 107 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	53	49.53%
2	Pendidikan	S2	21	19.63%
3	Pendidikan	D3	21	19.63%
4	Pendidikan	SMA/ sederajat	8	7.48%
5	Pendidikan	D2	2	1.87%
6	Pendidikan	S3	1	0.93%
7	Pendidikan	SD/ sederajat	1	0.93%
8	Pekerjaan	PNS	77	71.96%
9	Pekerjaan	Lainnya	25	23.36%
10	Pekerjaan	Swasta	5	4.67%
11	Jenis Kelamin	P	59	55.14%
12	Jenis Kelamin	L	48	44.86%
13	Jenis Layanan	Layanan Konsultasi Kepegawaian Umum (SKP, E-Kinerja Pegawai, KGB, Kenaikan Pangkat, dan Jabatan Fungsional ASN)	30	28.04%
14	Jenis Layanan	Layanan Pensiun Pegawai	21	19.63%
15	Jenis Layanan	Perizinan Magang/PKL Mahasiswa	20	18.69%
16	Jenis Layanan	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (Umum)	9	8.41%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	8	7.48%
18	Jenis Layanan	Layanan Mutasi Pegawai	7	6.54%
19	Jenis Layanan	Layanan Izin Belajar / Tugas Belajar Pegawai	7	6.54%
20	Jenis Layanan	Layanan Konseling Pranikah Pegawai	5	4.67%

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

### Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.49	3.5	3.43	3.91	3.47	3.47	3.54	3.89	3.45
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	A	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89.28 (Sangat Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Seluruh bentuk pelayanan tidak dipungut biaya (Gratis)
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Penanganan pengaduan sudah ditampung dengan baik melalui konsultasi langsung maupun aplikasi ULAS Pemerintah Kota Surakarta yang secara rutin sudah dijawab dengan baik
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Masih terdapat persepsi waktu penyelesaian yang kurang cepat terkait pelayanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pelaksanaan evaluasi internal secara berkala terkait komitmen bersama standar waktu penyelesaian layanan
2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Kurangnya fasilitas untuk penyandang disabilitas karena keterbatasan tempat pada gedung dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Perlu adanya penyesuaian tempat untuk ramah disabilitas pada gedung kantor dengan berkonsultasi pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta
3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Masih terdapat persepsi pengguna layanan kadang merasa kurang sesuai terhadap produk yg dihasilkan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Perlu peningkatan koordinasi secara internal dan eksternal terkait dengan kesesuaian hasil/produk/output yang diminta pengguna layanan

#### B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia tercantum dalam tabel berikut:

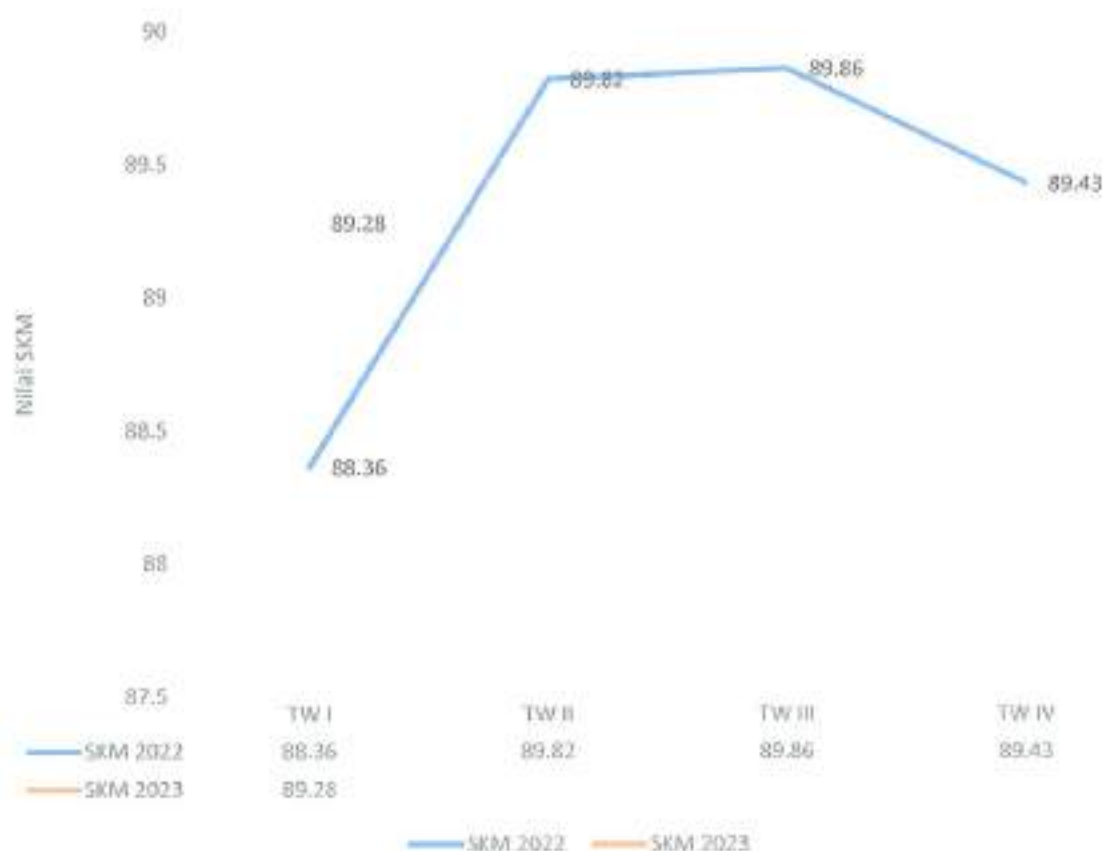
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Memperbaiki / menyusun review SOP pelayanan terkait dengan ketetapan standar waktu penyelesaian, membangun komitmen bersama untuk mematuhi perubahan SOP	Triwulan II	Kepala Bidang Pengembangan SDM BKPSDM Kota Surakarta
2	U9. Sarana dan prasarana	Mengajukan permohonan penyediaan tempat pelayanan aduan, ruang mediasi ,ruang konsultasi dan ruang assesment	Triwulan II	Sekretaris BKPSDM Kota Surakarta
3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pelayanan Mutasi PWK dilaksanakan sebagaimana perencanaan pemenuhan kebutuhan formasi, hal tersebut dilakukan dengan menjaga kesesuaian penerbitan persetujuan sampai dengan penetapan keputusan penempatan pemindahan	Triwulan II	Kepala Bidang Mutasi dan Promosi, Kepala Bidang PPIK BKPSDM Kota Surakarta

### C. 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan I pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.28.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U9 Sarana dan prasarana, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U7 Perilaku pelaksana.

Kota Surakarta, 30 Maret 2023

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA  
KOTA SURAKARTA**



**DWEARIYATNO, S.STP, M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP 197803091997111001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)

**SERVISESTRASIA EKOWISATA**  
PERIODE 2021 - Triwulan I Tahun 2023 s.d. Desember 2023 dan 01 Maret 2024

NO	PERTANYAAN	RESPONSA
1	1. Nama Lengkap	
2	2. No. HP	
3	3. Alamat	
4	4. Pekerjaan	
5	5. Jenis Kelamin	
6	6. Usia	
7	7. Pendidikan Terakhir	
8	8. Jumlah Anak	
9	9. Jumlah Istri/Suami	
10	10. Jumlah Siblings	
11	11. Jumlah Anak Siblings	
12	12. Jumlah Istri/Suami Siblings	
13	13. Jumlah Siblings Siblings	
14	14. Jumlah Anak Siblings Siblings	
15	15. Jumlah Istri/Suami Siblings Siblings	
16	16. Jumlah Siblings Siblings Siblings	
17	17. Jumlah Anak Siblings Siblings Siblings	
18	18. Jumlah Istri/Suami Siblings Siblings Siblings	
19	19. Jumlah Siblings Siblings Siblings Siblings	
20	20. Jumlah Anak Siblings Siblings Siblings Siblings	
21	21. Jumlah Istri/Suami Siblings Siblings Siblings Siblings	
22	22. Jumlah Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
23	23. Jumlah Anak Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
24	24. Jumlah Istri/Suami Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
25	25. Jumlah Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
26	26. Jumlah Anak Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
27	27. Jumlah Istri/Suami Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
28	28. Jumlah Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
29	29. Jumlah Anak Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	
30	30. Jumlah Istri/Suami Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings Siblings	

**KEMBALA**

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.49	3.5	3.43	3.91	3.47	3.47	3.54	3.89	3.45
<b>Mutu Kinerja</b>	B	B	B	A	B	B	A	A	B
<b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b>	5	6	1	9	3	4	7	8	2

<b>Skor KM Total :</b>		<b>89.28</b>			<b>Sangat Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	