



LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

JANUARI - MARET

TRIWULAN I

2025



KANTOR REGIONAL IX BKN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Lokasi Pengumpulan Data	7
2.3 Perhitungan SKM	7
BAB III	7
ANALISIS HASIL SKM	8
3.1 Jenis Layanan	8
3.2 Hasil Data SKM Triwulan I Tahun 2025	9
3.3 Analisis Permasalahan Kelemahan, Kelebihan Unsur Layanan	11
BAB IV	12
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	

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 system 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 Negara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Indonesia, maka perlu diselenggarakan survey 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.

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dalam bentuk digital 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 Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara 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 per triwulan selama 1 Tahun. Penyusunan laporan triwulan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan untuk per periode triwulan pertahunnya. Berikut merupakan rincian laporan triwulan pertama pada Tahun 2025 :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Badan Kepegawaian Negara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 pada triwulan pertama, maka populasi penerima layanan pada Kantor Regional IX BKN dalam kurun waktu triwulan pertama adalah sebanyak 90 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 90 orang :

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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

2.2 Indeks Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan setelah pelayanan diberikan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui formulir digital dan hasilnya akan langsung masuk ke data berupa soft file. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan

2.3 Perhitungan SKM

$$\text{Analisa Perhitungan} : \text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= (1/9) \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Keterangan :

- a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

Dalam perhitungan SKM Triwulan pertama Tahun 2025 ini memuat 9 Parameter yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 90 responden. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian jenis layanan, antara lain sebagai berikut:

3.1 Jenis Layanan

NO	BIDANG	LAYANAN
1	BIDANG PENGANGKATAN DAN Pensiun	1. PENGANGKATAN ASN (CPNS/PPPK) 2. Pensiun PNS (MENCAPAI BUP KPP / BUP NON KPP / APS / JANDA/DUDA MENINGGAL / DLL) 3. SK JANDA/DUDUA Pensiunan PNS / PENDAFTARAN MUTASI KELUARGA
2	BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN	1. KENAIKAN PANGKAT 2. PINDAH INSTANSI 3. PENCANTUMAN GELAR AKADEMIK 4. MUTASI LAIN-LAIN (C1, PMK, CLTN DAN PENGAKTIFAN KEMBALI)
3	BIDANG INFORMASI KEPEGAWAIAN	1. PEREMAJAAN DATA 2. PENDAMPINGAN PEMANFAATAN SIMPEGNAS DAN INTEGRASI SIASN 3. PENDAMPINGAN PENYELESAIAN DISPARITAS DATA 4. PELAYANAN TATA NASKAH 5. PENDAMPINGAN PEMANFAATAN APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN
4	BIDANG PENGEMBANGAN DAN SUPERVISI KEPEGAWAIAN	1. BIMBINGAN TEKNIS MANAJEMEN ASN 2. PENGAWASAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI ASN 3. UJIAN COMPUTER ASSISTED COMPETENCY TEST (CACT) 4. UJIAN PENYESUAIAN IJAZAH 5. UJIAN DINAS 6. BIMBINGAN TEKNIS TENTANG KEPEGAWAIAN 7. E-KINERJA 8. WASDAL PREVENTIF (REGULER) 9. WASDAL REPRESIF (IDIS BKN) 10. KONSULTASI DAN BANTUAN (HUKUM DAN NON-HUKUM)

3.2. Hasil Data SKM Triwulan I Tahun 2025

SNilai /Unsur	322	329	329	339	336	328	334	330	327
NRR / pertanyaan	3,578	3,656	3,656	3,767	3,733	3,644	3,711	3,667	3,633
NRR tertbg/ pertanyaan	0,397	0,406	0,406	0,418	0,414	0,405	0,412	0,407	0,403
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,668	**) 91,698

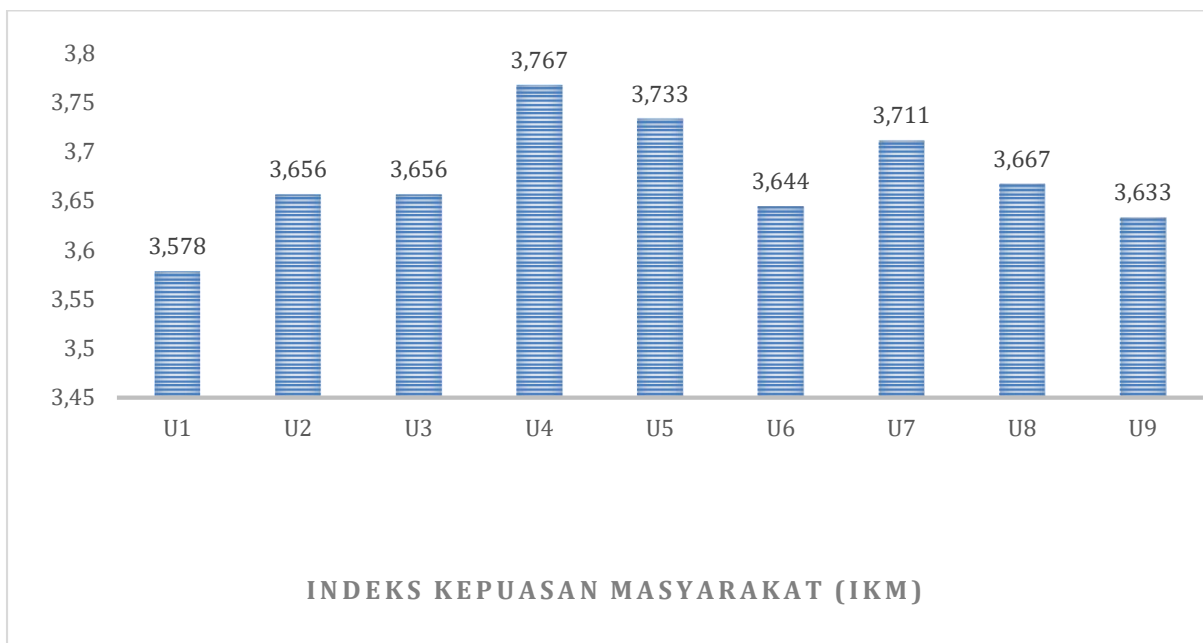
Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,578
U2	Prosedur Pelayanan	3,656
U3	Kecepatan Pelayanan	3,656
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,767
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,733
U6	Kompetensi Petugas	3,644
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,711
U8	Penanganan Pengaduan	3,667
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,633

IKM UNIT PELAYANAN :	91,70
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan: Sangat Baik	
------------------------------------	--



Mutu

Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	3,33	1,11	1,11	1,11	1,11	1,11	1,11	1,11	2,22
Kurang Baik	0,00	0,00	3,33	2,22	0,00	2,22	0,00	0,00	1,11
Baik	32,22	31,11	24,44	15,56	23,33	27,78	25,56	30,00	27,78
Sangat Baik	64,44	67,78	71,11	81,11	75,56	68,89	73,33	68,89	68,89
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	3	1	1	1	1	1	1	1	2
Kurang Baik	0	0	3	2	0	2	0	0	1
Baik	29	28	22	14	21	25	23	27	25
Sangat Baik	58	61	64	73	68	62	66	62	62
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	90	90	90	90	90	90	90	90	90

URUTAN PERINGKAT	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
	U6	Kompetensi Petugas	3,25
	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
	U8	Penanganan Pengaduan	3,05
	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
	U2	Prosedur Pelayanan	2,76
	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
	U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Regional IX BKN Triwulan I Tahun 2025, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu: SANGAT BAIK dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91,70.

3.3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian Kewajaran Biaya mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu 3,767. Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,711. Begitu juga untuk Perilaku Petugas Pelayanan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,853.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,578.
3. Saran yang paling banyak di kemukakan/dituliskan oleh penerima pelayanan di BKN adalah “Puas/Optimal” dengan pelayanan yang diberikan dan menyarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan di BKN

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan pertama Tahun 2025 mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Regional IX BKN secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,70.
2. Kesesuaian Kewajaran Biaya mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu 3,767. Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,711. Begitu juga untuk Perilaku Petugas Pelayanan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,853.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,578.
4. Saran yang paling banyak di kemukakan/dituliskan oleh penerima pelayanan di BKN adalah “Puas/Optimal” dengan pelayanan yang diberikan dan menyarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan di BKN

LAMPIRAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	3	4	4	3
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	1
11	3	4	3	4	4	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	3	4	4	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	2	4	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1	4	3	3	4	4	3	4	2
31	1	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	2	3	3	2	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	2	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	2	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	3	3	2	3	3	2	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	4	3	4	4	4	4	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3