



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

**SEKRETARIAT DPRD  
KABUPATEN BULELENG**



## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>1</b>
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>10</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

# **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.

Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng. 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 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 45 orang dan sampel sebanyak 45 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 45 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	64%
		Perempuan	16	36%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	13	29%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	27	60%
		S2	5	11%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	35	78%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	7	16%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	3	7%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11.

Dari hasil penyebaran kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,47	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,53	A
3	Waktu penyelesaian	3,49	A
4	Biaya/ tarif	3,89	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,49	A
6	Kompetensi pelaksana	3,51	A
7	Perilaku pelaksana	3,69	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,58	A
9	Sarana dan prasarana	3,89	A

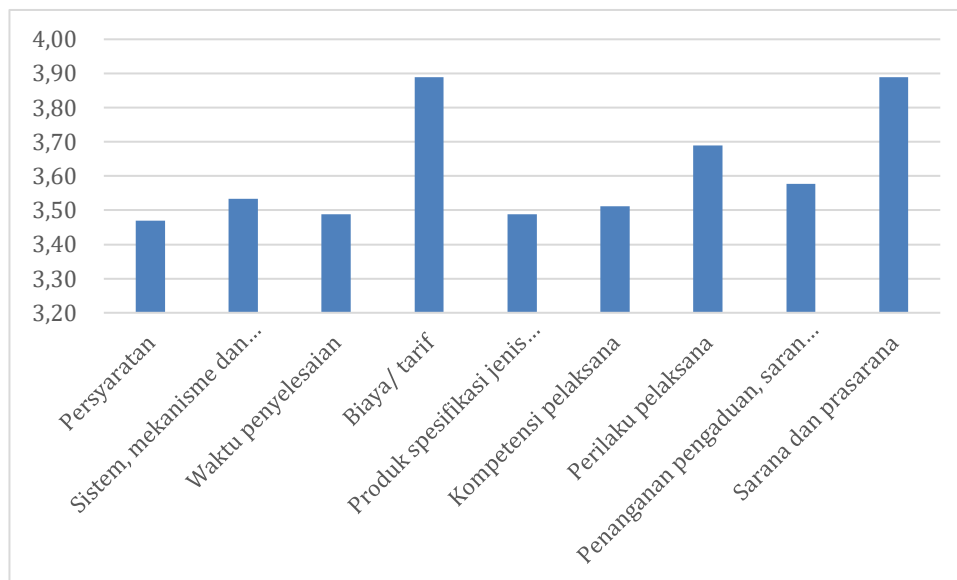
Nilai Indeks =  $(3,47 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,69 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 89,47$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,58 \times 25 \\ &= 89,47 \end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,58, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 89,47. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat (**Sangat Baik**). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas sangat baik.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua.

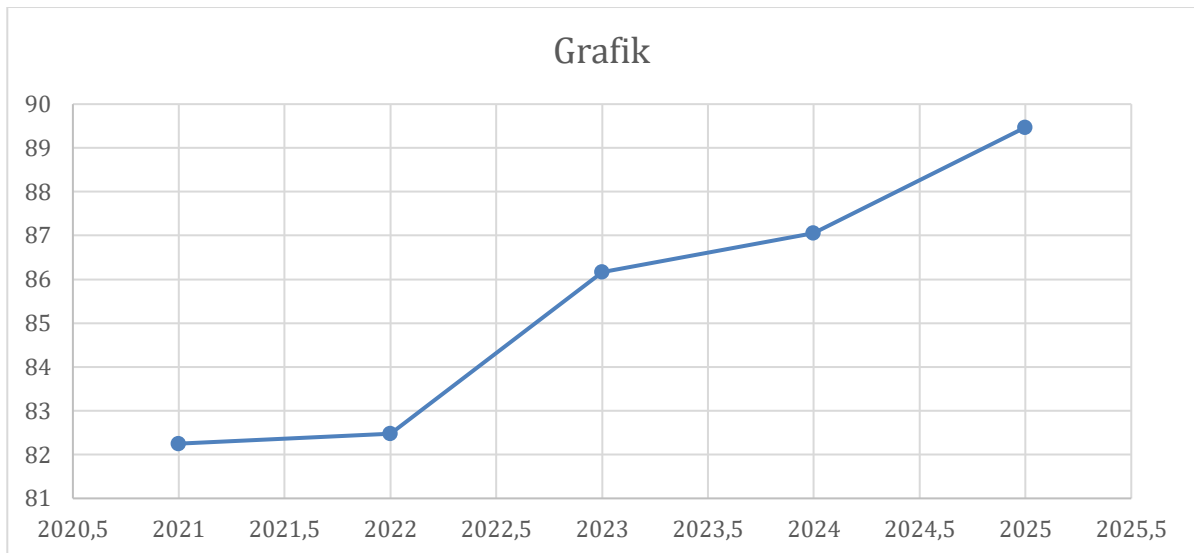
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai waktu penyelesaian yang dianggap kurang cepat, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip 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	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	<b>Persyaratan</b>	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	<b>Desember 2025</b>	<b>Bagian Umum</b>
2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia	<b>Desember 2025</b>	<b>Bagian Umum</b>

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD 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 Sekretariat DPRD 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
3	Waktu Penyelesaian	3,38
4	Biaya/Tarif	3,92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,42
7	Perilaku Pelaksana	3,46
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38
9	Sarana dan Prasarana	3,90

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024 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	Melaksanakan rapat internal dengan para kepala bagian dan para pejabat fungsional	sudah	<p>Tantangan/hambatan yang dihadapi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SDM yang kompeten untuk pelayanan publik masih kurang</li> <li>• Sarana prasarana yang kurang memadai.</li> </ul>	
2	Mengkaji ulang Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	sudah	Menaruh papan jenis pelayanan sekretariat DPRD ditempat yang mudah dilihat	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 45 orang mengisi SKM pada Sekretariat DPRD di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,47. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat DPRD menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat DPRD telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG TAHUN 2025

Tujuan Survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Nilai yang diberikan oleh Masyarakat diharapkan sebagai Nilai yang dapat di pertanggung jawabkan. Hasil survei akan digunakan untuk bahan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Keterangan nilai yang di berikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan. Jawaban hanya untuk kepentingan survey.

#### PROFIL RESPONDEN

Responden

UMUR : .....

JENIS KELAMIN : .....

PENDIDIKAN : .....

PEKERJAAN : .....

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : .....

1. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan Jenis pelayanan?
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan di unit ini ?
  - Tidak Mudah
  - Kurang Mudah
  - Mudah
  - Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
  - Tidak Cepat
  - Kurang Cepat
  - Cepat
  - Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan?
  - Sangat Mahal
  - Tidak mahal
  - Kurang Mahal
  - Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara 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 tentang Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam pelayanan?
- Tidak Kompeten
  - Kurang Kompeten
  - Kompeten
  - Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang 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 tentang Kualitas Sarana dan Prasarana ?
- Buruk
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
- Tidak ada
  - Ada tetapi Tidak Berfungsi
  - Berfungsi Kurang Maksimal
  - Dikelola dengan Baik

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

