

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KOMDIGI
Kementerian Komunikasi dan Digital
Republik Indonesia

BBPSDMP KOMINFO MEDAN
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL REPUBLIK INDONESIA
TRIWULAN I TAHUN 2025

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISI HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10
1. 100	
2. Hasil Pengolahan Data	10

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 mengamalkan 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 BBPSDMP Kominfo Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 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 pelatihn yang telah diberikan oleh BBPSDMP Kominfo Medan.

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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BBPSDMP Kominfo Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPSDMP Kominfo Medan adalah tim yang sesuai SK Tim kerja Zona Integritas (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan 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 BBPSDMP Kominfo Medan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online setelah pelatihan berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap dalam file excel. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	23
2.	Pengumpulan Data	Januari –Maret 2025	66
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April-Mei 2025	43

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, seluruh peserta pelatihan dihimbau untuk mengisi survey. Dari bulan Januari- Maret 2025 jumlah peserta pelatihan yang mengisi survei sebanyak 1157 orang . Karena menggunakan metode *convenience* sampling, maka seluruh jawaban responden digunakan menjadi data.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1157 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	392	34%
		PEREMPUAN	765	66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	0.3%
		SMP	23	2%
		SMA	441	38%
		D-I	14	1%
		D-II	5	0.4%
		D-III	80	6.9%
		S-1/D-IV	512	44%
		S-2	78	7%
		S-3	1	0.1%

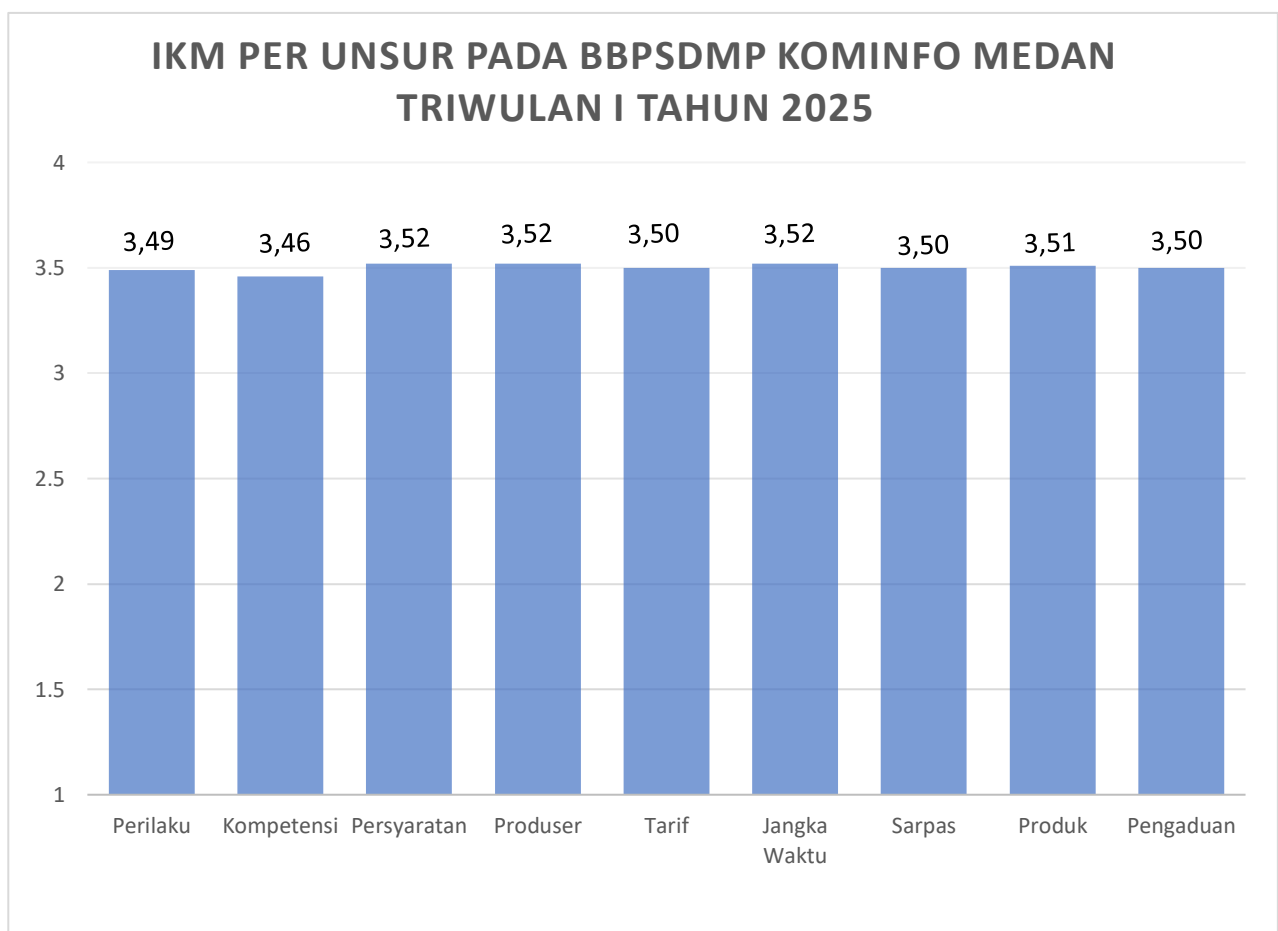
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3,49	3,46	3,52	3,52	3,50	3,52	3,50	3,51	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,55 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi panitia mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Diikuti dengan perilaku panitia yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan, dan produk mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,52 dan 3,51.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik hasil survei yang menjadi pertimbangan dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kompetensi dan perilaku panitia dianggap belum maksimal oleh peserta.
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

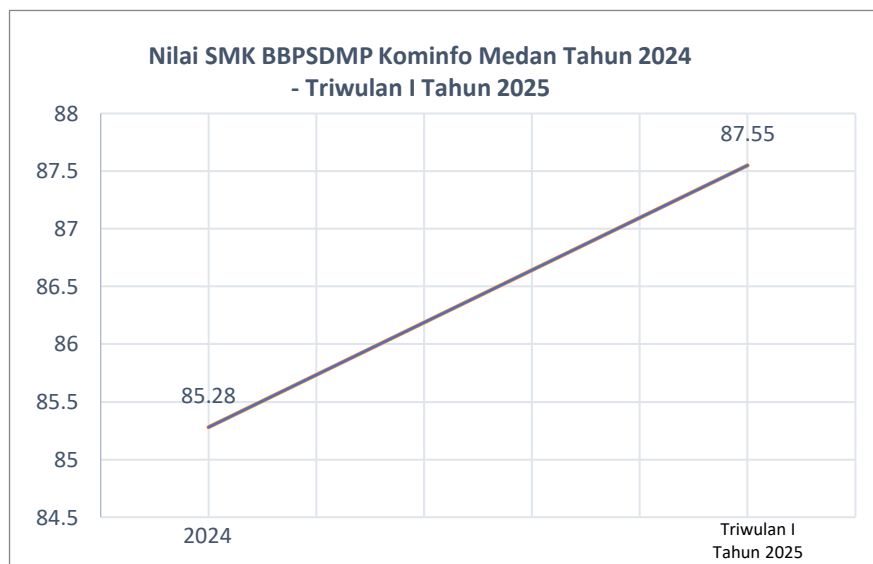
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal oleh seluruh pegawai BBPSDMP Kominfo Medan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab			
	Unsur		April	Mei	Juni	
1	Kompetensi dan perilaku pelaksana	Memberikan pelatihan terkait Pelayanan Prima dan peningkatan pelayanan	√	√	√	Seluruh pegawai

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 peserta pelatihan BBPSDMP Kominfo Medan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Triwulan I Tahun 2025 pada BBPSDMP Kominfo Medan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BBPSDMP Kominfo Medan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 87,55. Meskipun demikian, nilai SKM di BBPSDMP Kominfo Medan menunjukkan konsistensi peningkatan pelayanan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Triwulan I Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi dan perilaku panitia
- Sedangkan dua unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan, dan jangka waktu .

Medan, 30 Mei 2025

Kepala BBPSDMP Kominfo Medan

Dr. Christiany Juditha S,Sos,MA.

NIP. 19710520 200604 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Bagian 7 dari 7

Survei Kepuasan Masyarakat



Deskripsi (opsional)

Bagaimana Pendapat Saudara tentang **Pelayanan BBPSDMP Kominfo Medan** *

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
kesesuaian persya...	☐	☐	☐	☐
Kemudahan prose...	☐	☐	☐	☐
Kesesuaian biaya/ ...	☐	☐	☐	☐
Kesesuaian jangka...	☐	☐	☐	☐
Kualitas dan keter...	☐	☐	☐	☐
Kesesuaian produ...	☐	☐	☐	☐
layanan konsultasi...	☐	☐	☐	☐

2. Hasil Olah Data SKM

SKM BBPSDMP Kominfo Medan Triwulan I Tahun 2025									
Mei 2025									
	[Kesiapan dari Panitia untuk kebutuhan peserta]	[Kompetensi/ kemampuan panitia dalam memberikan pelayanan]	[Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan]	[Kemudahan prosedur pelayanan]	[Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan]	[Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan]	[Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan]	[Kesesuaian produk pelayanan antara yang dipublikasikan dengan hasil yang diberikan]	[Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia]
Total Nilai Per unsur	4036	3999	4070	4069	4049	4073	4054	4063	4055
IKM per unsur	3.49	3.46	3.52	3.52	3.50	3.52	3.50	3.51	3.50
NRR Tertimbang	0.39	0.38	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Total Nilai Semua Unsur						36468			
Skor KM Total						87.55			
Keterangan						BAIK			
Prioritas 2 Prioritas 1									

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**