



**bkpsdm**

---

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

Semester 2 Tahun 2025

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA**

**KABUPATEN SUMENEP**

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga hasil Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan.

Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II.....	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
II.1 Analisis Responden.....	5
II.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
II.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
II.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III.....	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV.....	12
KESIMPULAN.....	12

# 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.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui Aplikasi Sukma E Jatim yang disebarakan kepada pengguna layanan baik melalui grup WA maupun scanning QR code di ruang 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep 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) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

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

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 125 orang dan sampel sebanyak 95 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### II.1 Analisis Responden

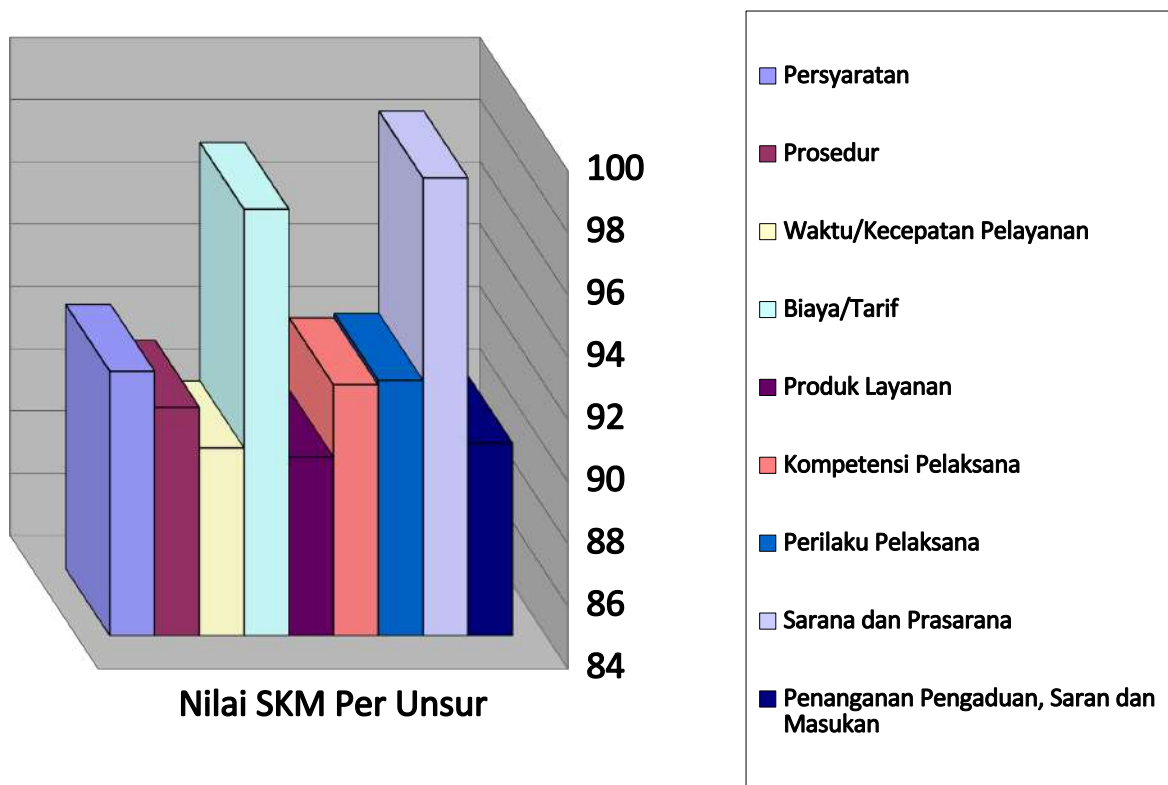
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 173 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	96	55,5 %
		Perempuan	77	44,5 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat		
		SMP/Sederajat		
		SMA/Sederajat		
		D1/D2/D3		
		D4/S1	173	100%
		S2		
3	Pekerjaan	S3		
		ASN	173	100%
		TNI		
		POLRI		
		Swasta		
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
Petani/Nelayan				
	Pekerja Lepas/Freelance			

		Pensiunan		
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	173	100%
		Disabilitas		
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		

## II.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Diklatsar CPNS	78	91,99	91,03	89,74	96,47	89,42	91,99	91,35	98,72	88,46	92,13
2	Layanan Penyerahan SK PPPK	95	92,89	91,58	90,26	98,68	90,00	92,11	92,89	98,68	91,58	93,19
Rerata IKM Per Unsur			<b>92,49</b>	<b>91,33</b>	<b>90,03</b>	<b>97,69</b>	<b>89,74</b>	<b>92,05</b>	<b>92,20</b>	<b>98,70</b>	<b>90,17</b>	<b>92,71</b>
IKM Unit Layanan			<b>92,71</b>									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### II.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah yaitu : Produk Layanan yang mendapat nilai 3,590, akan tetapi masih dalam kategori Sangat Baik
2. Sedangkan Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana & Prasarana yang mendapat nilai 3,948

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

- Produk layanan sebagian besar sudah dipahami oleh seluruh ASN Kabupaten Sumenep, sehingga butuh konsistensi dalam sosialisasi apabila terdapat jenis Produk layanan terbaru
- Keterlambatan respon dalam pengaduan layanan.

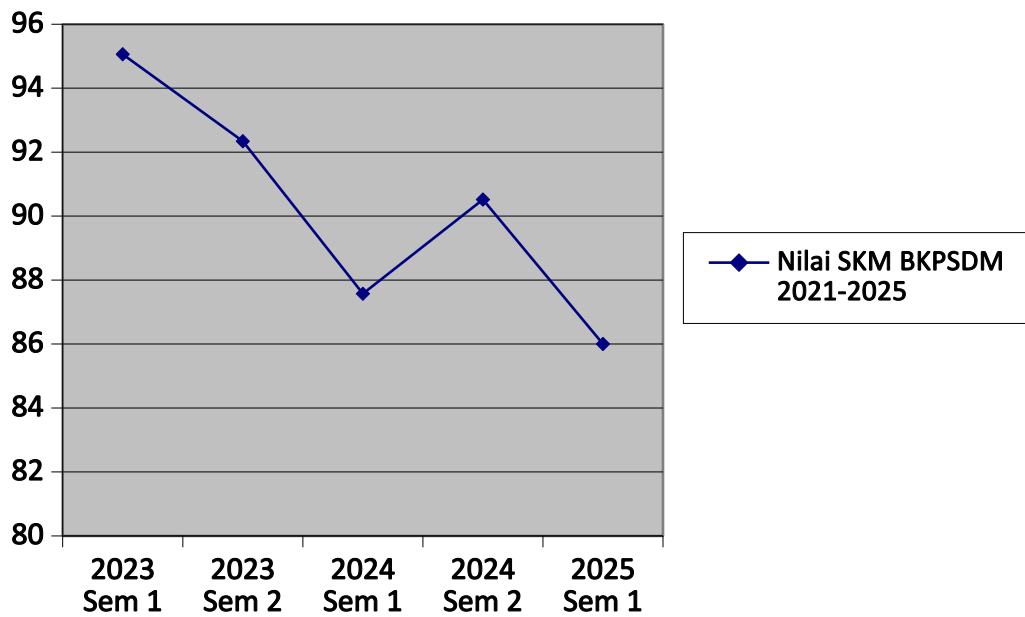
Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh

masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan percepatan penanganan terhadap pengaduan dan meningkatkan keterampilan komunikasi petugas. 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	Produk Layanan	Sosialisasi secara terus menerus kepada ASN baik secara luring maupun daring	6 bulan	<b>Setiap Bidang Pelayanan</b>
2	Waktu Layanan	Melakukan perbaikan secara terus menerus dalam hal kecepatan layanan agar tetap konsisten memberikan layanan terbaik	6 bulan	<b>Setiap Bidang Pelayanan</b>

#### II.4 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 Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep periode (Triwulan 3) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Triwulan 3)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,99
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,03
3	Waktu Penyelesaian	89,74
4	Biaya/Tarif	96,47
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,42
6	Kompetensi Pelaksana	91,99
7	Perilaku Pelaksana	91,35
8	Sarana dan Prasarana	98,72
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,46

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM Periode (Triwulan 3). 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	Menghimbau pegawai setiap apel pagi untuk lebih aware terhadap pengaduan	Sudah	Pengaduan yang agak kurang tertangani dikarenakan ketidaktahuan pengguna layanan terhadap produk layanan sehingga menimbulkan kesalahan persepsi	
2	Peningkatan Sosialisasi Tentang Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan yang terbaru pada ASN terutama di WA Grup Kepegawaian	Sudah	Kendala yang terjadi terutama pada ASN yang kurang memahami IT, khususnya pada layanan yang berbasis Aplikasi	

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

- Sebanyak 315 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep di tahun 2025. Layanan Penyerahan SK PPPK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 173 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,71.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Sumenep, 7 November 2025

**Pt. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP**

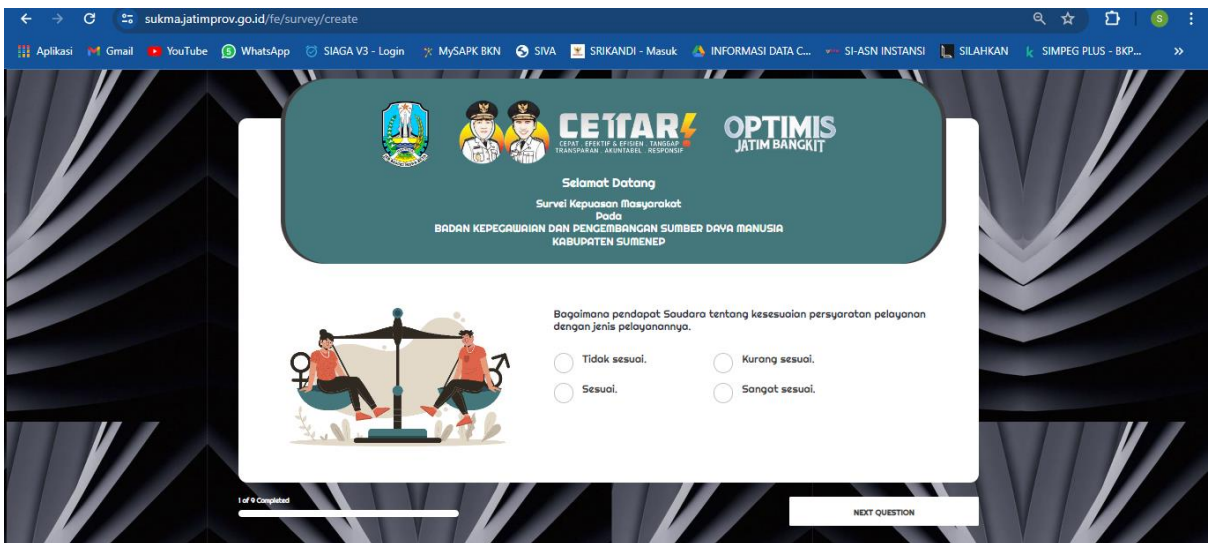
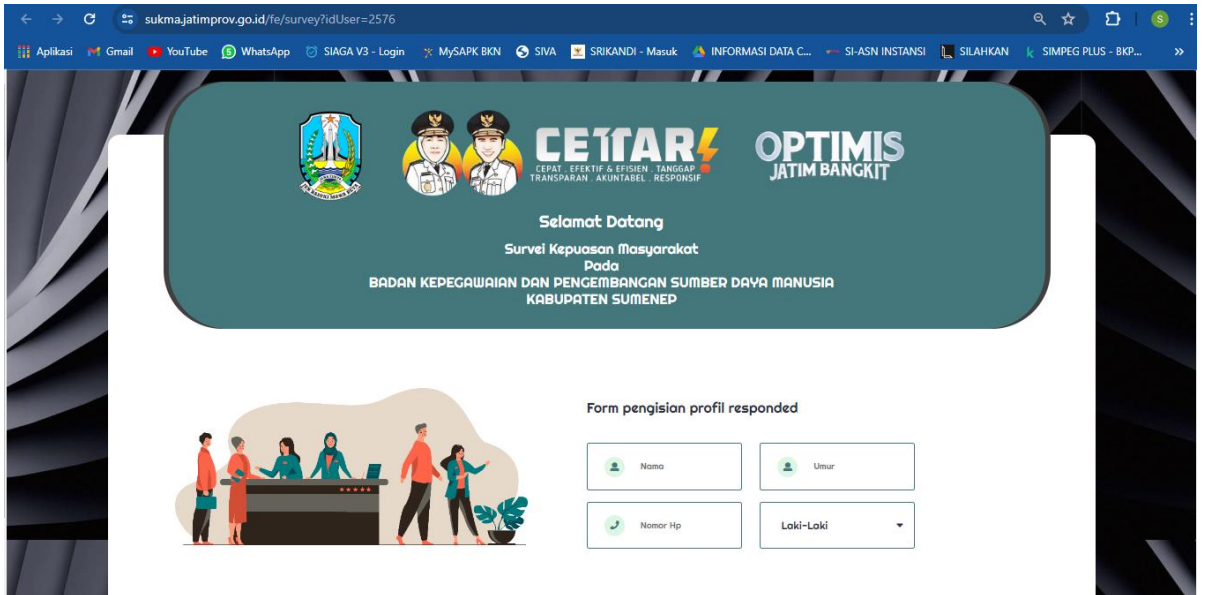


**Dr. Ir. Arif Firmanto, S.TP., M.Si., IPU., ASEAN Eng.**  
Pembina Utama Muda / (IV/c)  
NIP. 197805182005011010

# LAMPIRAN




## 1. Kuesioner

### Kuesioner Pada Aplikasi Sukma-E




sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



**Selamat Datang**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.




Tidak mudah.  Kurang mudah.  
 Mudah.  Sangat mudah.

2 of 9 Completed


PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



**Selamat Datang**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.




Tidak cepat.  Kurang cepat.  
 Cepat.  Sangat cepat.

3 of 9 Completed


PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



**Selamat Datang**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kejujuran biaya/tarif dalam pelayanan.







Sangat mahal  Cukup mahal  
 Murah  Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION


← → sukrajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**CEFTAR** **OPTIMIS**  
 CEPAT - EFEKTIF & EFISIEN - TANGGAP  
 TRANSPARAN - AKUNTABEL - RESPONSIF  
**JATIM BANGKIT**

Selamat Datang  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.







Tidak sesuai       Kurang sesuai  
 Sesuai             Sangat sesuai

8 of 9 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#)      [NEXT QUESTION](#)


← → sukrajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**CEFTAR** **OPTIMIS**  
 CEPAT - EFEKTIF & EFISIEN - TANGGAP  
 TRANSPARAN - AKUNTABEL - RESPONSIF  
**JATIM BANGKIT**

Selamat Datang  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kenampuan petugas dalam pelayanan.







Tidak kompeten       Kurang kompeten  
 Kompeten             Sangat kompeten

6 of 9 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#)      [NEXT QUESTION](#)


← → sukrajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**CEFTAR** **OPTIMIS**  
 CEPAT - EFEKTIF & EFISIEN - TANGGAP  
 TRANSPARAN - AKUNTABEL - RESPONSIF  
**JATIM BANGKIT**

Selamat Datang  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN SUMENEP

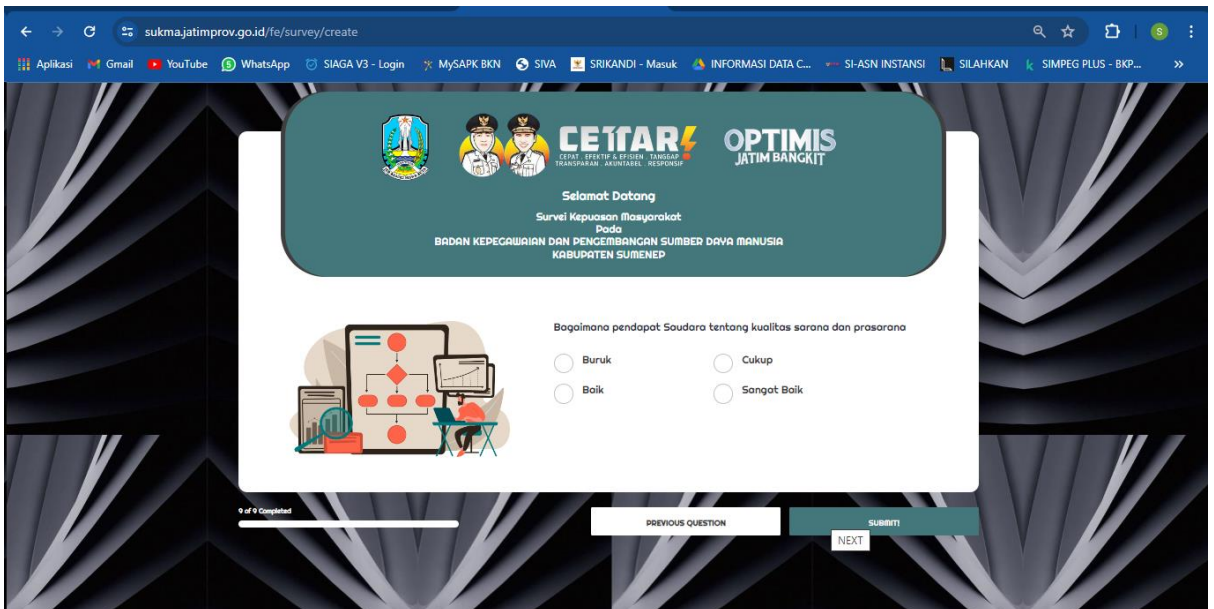
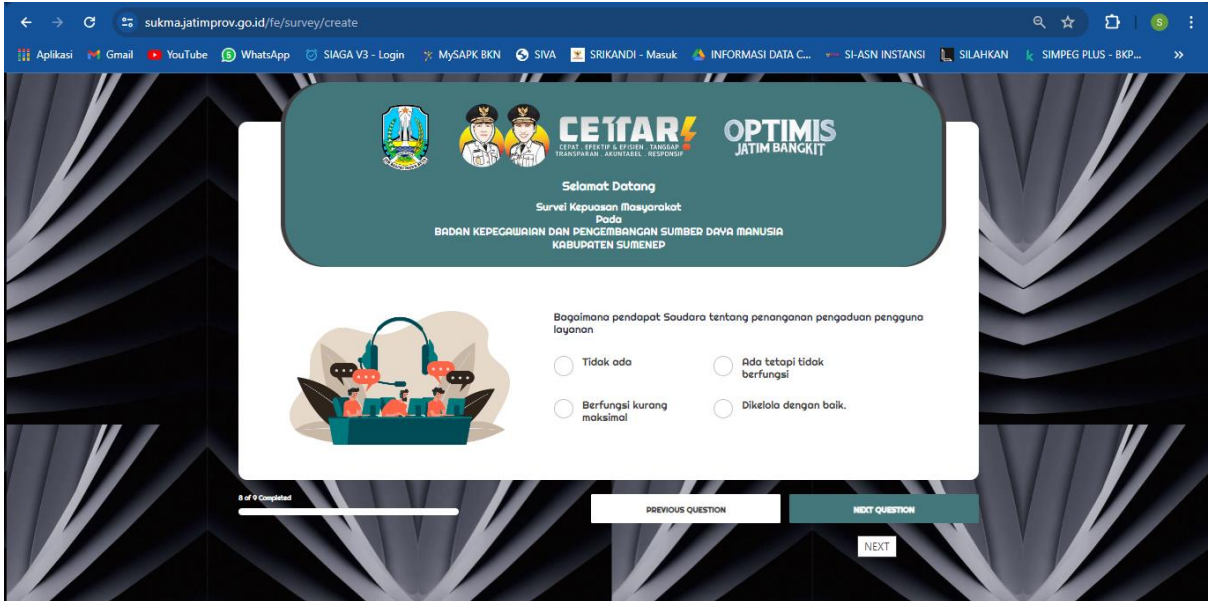


Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

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

7 of 9 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#)      [NEXT QUESTION](#)



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



