

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN BANJARNEGARA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... 3

2.1 Pelaksana SKM3

2.2 Metode Pengumpulan Data3

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....4

2.4 Pelaksanaan SKM..... 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

3.1 Klasifikasi Responden SKM5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV ANALISIS 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

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 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Banjarnegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. 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 publik yang telah diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Banjarnegara.

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; dan
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. 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Banjarnegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Banjarnegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel menurut Margono (2004) ialah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas Sembilan 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Banjarnegara 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. **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);
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimana saja yang memungkinkan responden dapat mengakses internet. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui gadget masing-masing sesuai dengan kesanggupan tempat dan waktu responden.

2.4 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara Tahun 2025 ini dilaksanakan dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan SKM

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam kegiatan survei ini, quesioner dibagikan secara online kepada masyarakat (eksternal) yang ada kaitannya sebagai penerima layanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara. dan hingga batas akhir waktu pengumpulan data diperoleh jumlah responden sebanyak **142** orang. Jumlah tersebut dirasa cukup berdasarkan metode pengumpulan data *Purposive Sampling* yang digunakan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Klasifikasi Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pengisi quesioner diperoleh sejumlah 142 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Klasifikasi Responden SKM

NO	KLASIFIKASI	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	59	41,55%
		PEREMPUAN	83	58,45%
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,70%
		SMP	0	0%
		SLTA	26	18,31%
		DIPLOMA	8	5,64%
		D4/S1	90	63,38%
		S2	17	11,97%
3	PEKERJAAN	ASN	110	77,47%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0,70%
		SWASTA	0	0%
		WIRASWASTA	3	2,11%
		PELAJAR/MAHASISWA	21	14,79%
		LAINNYA	7	4,93%

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

Tabel 3.2 Nilai IKM

KODE	UNSUR PELAYANAN							JUMLAH NILAI/UNSUR		NRR/ UNSUR
U1	PERSYARATAN							465	3,275	
U2	PROSEDUR							470	3,310	
U3	WAKTU PELAYANAN							473	3,331	
U4	BIAYA/TARIF							568	4,000	
U5	PRODUK LAYANAN							464	3,268	
U6	KOMPETENSI PELAKSANA							454	3,197	
U7	PERILAKU PELAKSANA							476	3,352	
U8	SARANA PRASARANA							471	3,317	
U9	PENANGANAN ADUAN, SARAN, DAN MASUKAN							452	3,183	
TOTAL								4.293	30,232	
	UNSUR PELAYANAN									TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Tertimbang	0,363	0,367	0,370	0,444	0,363	0,355	0,372	0,368	0,353	3,356
Nilai IKM Sekretariat DPRD 2025										83,895 (Kategori Baik)

Keterangan :

Nilai IKM Unit Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 – 100.00

B (Baik) : 76.61 – 88.30

C (Kurang Baik) : 65.00 – 76.60

D (Tidak Baik) : 25.00 – 64.99

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil olah data pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Unsur pelayanan biaya/tarif dalam memperoleh pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara memperoleh nilai tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,000, hal ini dikarenakan dalam memperoleh pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara tidak dikenakan tarif pelayanan atau gratis.
2. Adapun unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah unsur penanganan aduan, saran, dan masukan dari responden, dan unsur kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata unsur masing-masing sebesar 3. 183 dan 3,197

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. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	WAKTU		PENANGGUNG JAWAB
			TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kinerja pegawai melalui keikutsertaan kegiatan bimtek ASDEKSI (Asosiasi Sekretariat DPRD Kabupaten/Kota Seluruh Indonesia) Nasional	O	O	Semua Bagian
2	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	Menempatkan pegawai sekretariat DPRD pada front office sesuai jadwal pelayanan	O	O	Semua Bagian
		Memperbaiki kotak aduan dan saran yang rusak serta membuat register pengaduan dan konsultasi	O	O	Bagian Umum & Keuangan

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan nilai SKM pada suatu organisasi perangkat daerah, maka perlu dilakukan adanya survei yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Dari survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi tersebut nantinya dapat digunakan untuk bahan evaluasi kinerja organisasi kedepannya sesuai dengan indikator-indikator pelayanan yang perlu diperbaiki dan harus dipertahankan. Adapun tren nilai SKM pada Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara para periode tahun 2020-2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Tren Nilai SKM Periode 2021-2025



Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa selama periode 2020-2025, terdapat satu kali penurunan nilai SKM pada Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara, yakni pada tahun 2021 ke tahun 2022 sebesar 0,1. Sedangkan nilai SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara pada tahun 2024 ke tahun 2025 mengalami peningkatan yang tidak signifikan dengan nilai hanya sebesar 0,767. Adapun nilai SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara Tahun 2025 terklasifikasi ke dalam kategori baik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan dan olah data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara Tahun 2025 ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan perolehan nilai SKM sebesar 83,895;
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana dan penanganan aduan, saran, dan masukan;
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif, Perilaku Pegawai, dan waktu akan dipertahankan;
4. Perlu dilakukan evaluasi dalam rangka tindak lanjut atas hasil SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Banjarnegara Tahun 2025 terutama pada indikator persyaratan yang masih bernilai rendah dan memaksimalkan unsur pelayanan yang masih kurang maksimal.

Banjarnegara, 17 Juli 2025

SEKRETARIS DPRD

KABUPATEN BANJARNEGARA


dr. AHMAD SETIAWAN, M.PH
Pembina Utama Muda
NIP. 19720918 200501 1 008