SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 2 Tahun 2026

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

KABUPATEN SUMENEP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2026 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2026 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 2026 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 2026 ini belum menunjukan 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i
DAFTAR ISI.....ii
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.....3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....4
BAB II.....5
ANALISIS DATA SKM.....5
2.1 Analisis Responden.....5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....7
2.4 Tren Nilai SKM.....7
BAB III.....9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....9
BAB IV.....11
KESIMPULAN.....11
LAMPIRAN.....12
1. Kuesioner.....12
2. Dokumentasi Terkait Penyebaran Kuesioner SKM.....15

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Google Cloud yang disebarkan kepada pengguna layanan baik melalui grup WA kepegawaian 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 600 orang dan sampel sebanyak 234 responden.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

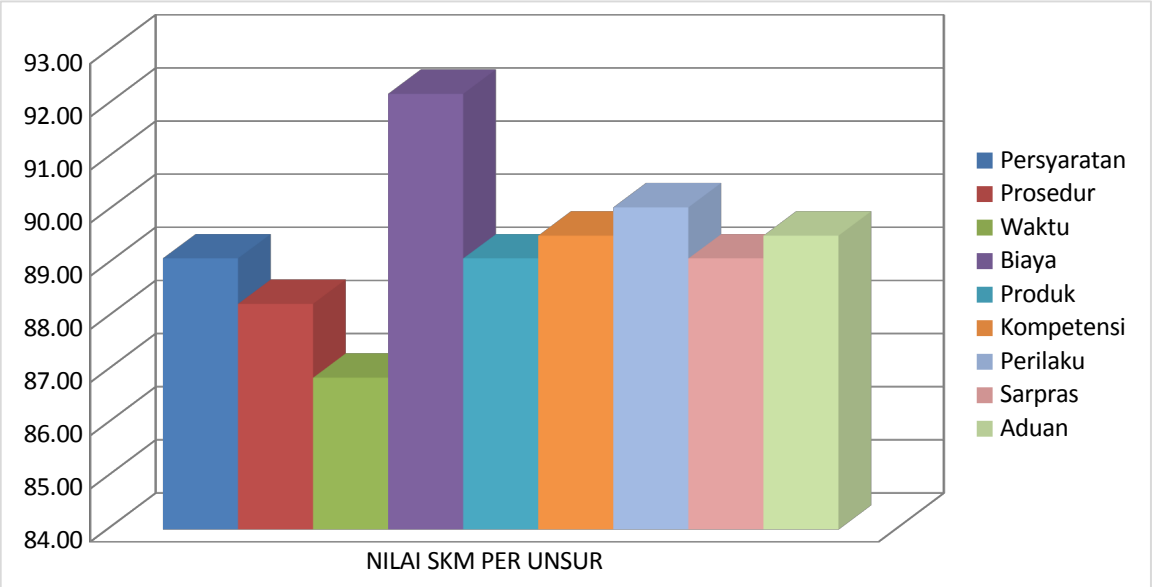
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 234 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	194	82.91%
		Perempuan	40	17.09%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	1	0.43%
		SMP/Sederajat	3	1.28%
		SMA/Sederajat	91	38.89%
		D1/D2/D3	4	1.71%
		D4/S1	112	47.86%
		S2	23	9.83%
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN	222	94.87%
		Non ASN	12	5.13%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	211	90.17%
		Disabilitas	23	9.83%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 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.	Fasilitasi Pengajuan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya PNS	149	**89,60**	**88,93**	**87,58**	**92,28**	**89,60**	**89,77**	**90,77**	**89,09**	**89,93**	**89,73**
1.	Layanan Kenaikan Pangkat	85	**88,24**	**87,06**	**85,59**	**92,06**	**88,24**	**89,12**	**88,82**	**89,12**	**88,82**	**88,56**
Rerata IKM Per Unsur			**89,10**	**88,25**	**86,86**	**92,20**	**89,10**	**89,53**	**90,06**	**89,10**	**89,53**	**89,30**
IKM Unit Layanan			**89,30**									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah yaitu : Waktu Layanan yang mendapat nilai 3,474 dengan rata-rata 86,86 akan tetapi masih dalam kategori Baik
2. Sedangkan Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya yang mendapat nilai 3,688 atau rata-rata 92,20

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

- Waktu layanan sebagian besar terkendala dikarenakan unit kerja/instansi eksternal
- 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, konsultasi, koordinasi dan meningkatkan keterampilan komunikasi petugas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

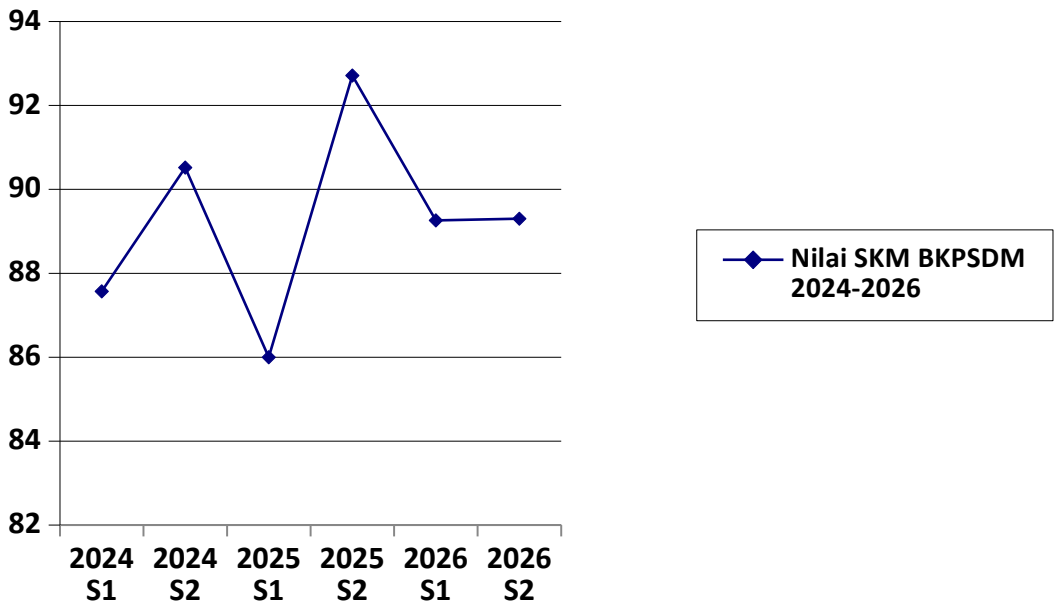
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Sosialisasi secara terus menurus kepada ASN baik secara luring maupun daring	3 bulan	**Setiap Bidang Pelayanan**

2.4 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 3 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Tahun 2026) 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 Tahun 2026)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89,60
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,93
3	Waktu Penyelesaian	87,58
4	Biaya/Tarif	92,28
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,60
6	Kompetensi Pelaksana	89,77
7	Perilaku Pelaksana	90,77
8	Sarana dan Prasarana	89,09
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,93

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat bahwa semua unsur sudah menunjukkan nilai baik. 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 Tahun 2026). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 tetap mempertahankan layanan yang sudah baik	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	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, secara umum mencerminkan pelayanan yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,30.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Sumenep, 3 November 2026

KEPALA

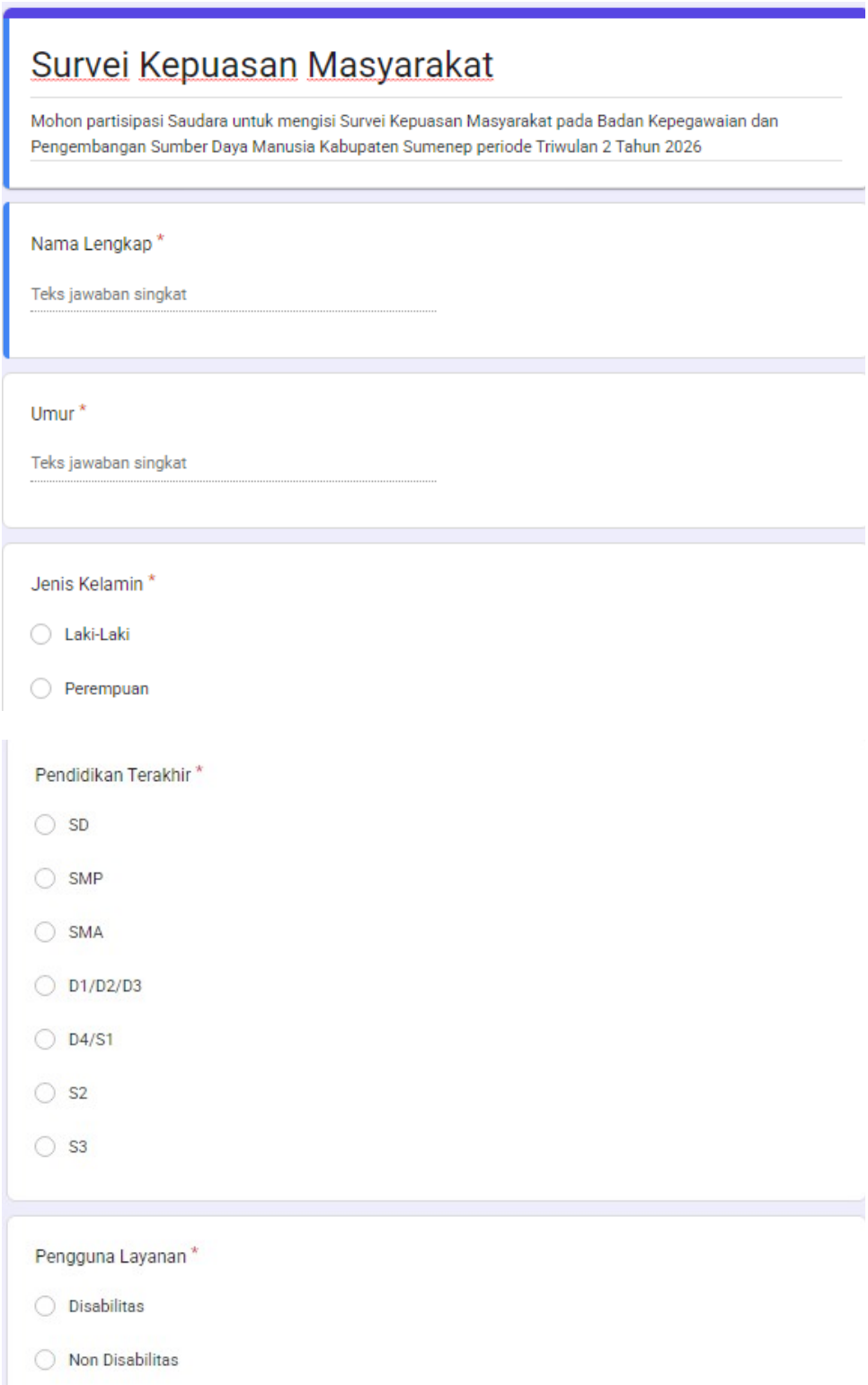
Ar. Ir. Benny Irawan, S.T., M.T., IPU
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 197908192006041019

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Pada Google Cloud



Survei Kepuasan Masyarakat

Mohon partisipasi Saudara untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep periode Triwulan 2 Tahun 2026

Nama Lengkap *

Teks jawaban singkat

Umur *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- SD
- SMP
- SMA
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Pengguna Layanan *

- Disabilitas
- Non Disabilitas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Pekerjaan *

- ASN
- Non ASN

Nama Perangkat Daerah / Unit Kerja *

Teks jawaban singkat

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	○	○	○	○	Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	○	○	○	○	Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Sangat Mahal	○	○	○	○	Gratis/Sesuai Ketentuan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	○	○	○	○	Sangat Kompeten

7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	○	○	○	○	Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

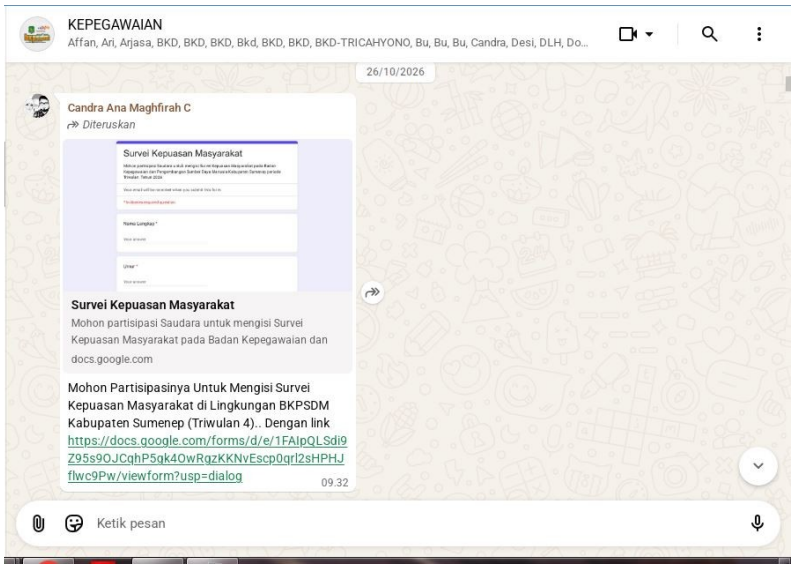
	1	2	3	4	
Tidak Ada	○	○	○	○	Dikelola dengan Baik

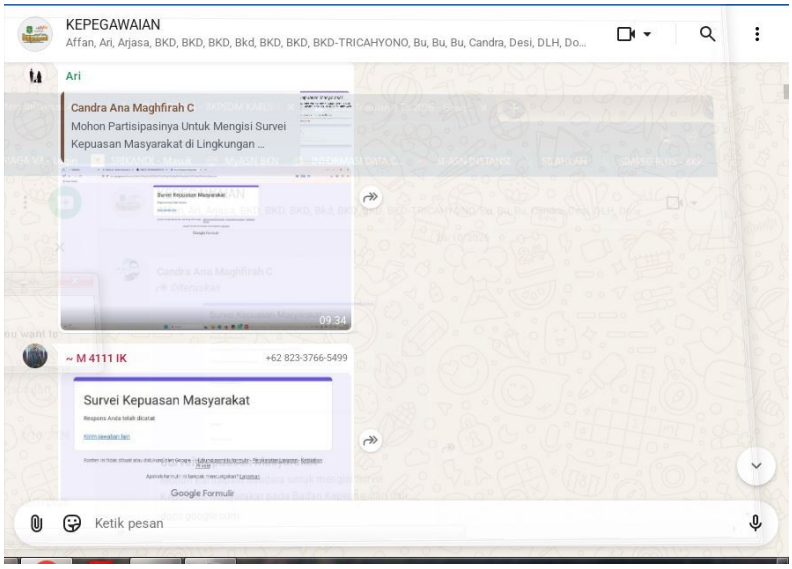
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	1	2	3	4	
Standar pelayanan tidak dipublikasikan	○	○	○	○	Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Penyebaran Kuesioner SKM





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).