

LAPORAN SURVEI SKM TW I



TAHUN 2026



BKPSDM Prov. Bali

www.bkpsdm.baliprov.go.id

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBERDAYA MANUSIA
PROVINSI BALI**



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
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
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
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.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali 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 online oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 450 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 221 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	102	46,15%
		Perempuan	119	53,85%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0,45%
		SMP/Sederajat	36	8%
		SMA/Sederajat	26	11,76%
		D1/D2/D3	8	3,62%
		D4/S1	146	66,06%
		S2	40	11,76%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	210	95,02%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	1	0,45%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	10	4,52%



4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	218	98,64%
		Disabilitas	3	1,36%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	3	100%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

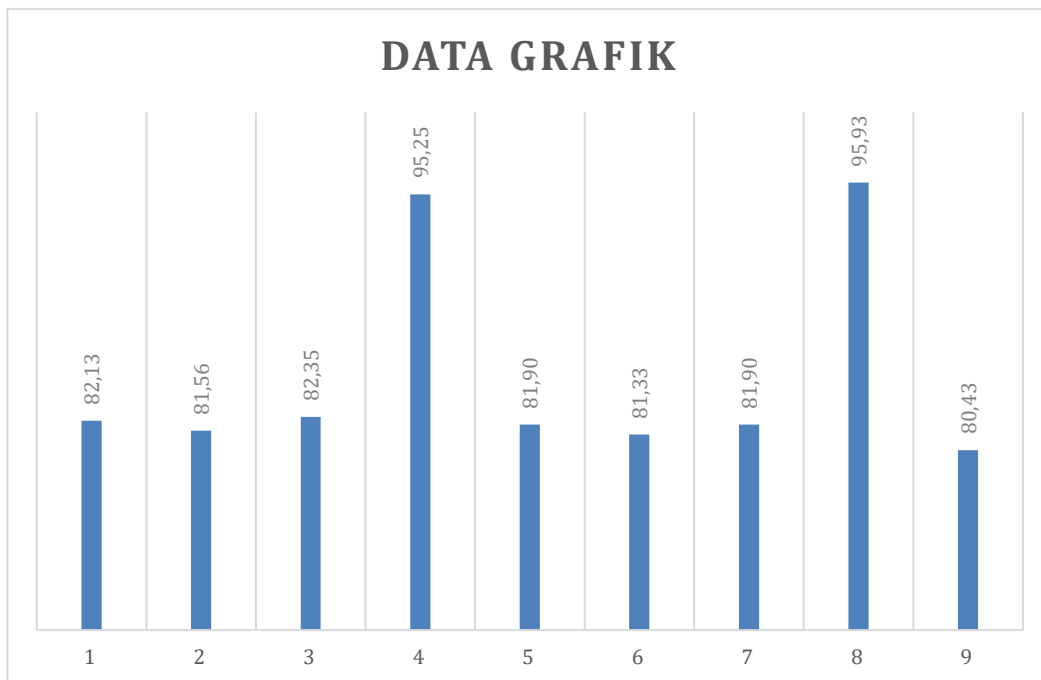


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah nilai unsur	Jumlah Responden	NNR	IKM/ Unsur	Bobot	NNR Tertimbang	IKM
1.	Persyaratan	726	221	3,285	82,13	0,1111	0,365	84,75
2.	Prosedur	721	221	3,262	83,03	0,1111	0,362	
3.	Waktu	728	221	3,294	82,35	0,1111	0,366	
4.	Biaya	842	221	3,810	95,25	0,1111	0,423	
5.	Produk	724	221	3,276	81,90	0,1111	0,364	
6.	Kompetensi	719	221	3,253	81,33	0,1111	0,361	
7.	Perilaku	724	221	3,276	81,90	0,1111	0,364	
8.	Aduan	848	221	3,837	95,93	0,1111	0,426	
9.	Sarpras	711	221	3,217	82,69	0,1111	0,357	



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 81,90. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 80,43 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana layanan dirasa masih perlu ditingkatkan, perlunya penambahan akses untuk disabilitas. Selain itu, terdapat keluhan kurangnya kesesuaian produk, dan perlu ditingkatkan 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 peningkatan layanan sarana dan prasaran dan memastikan kesuaian produk dengan standar layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan



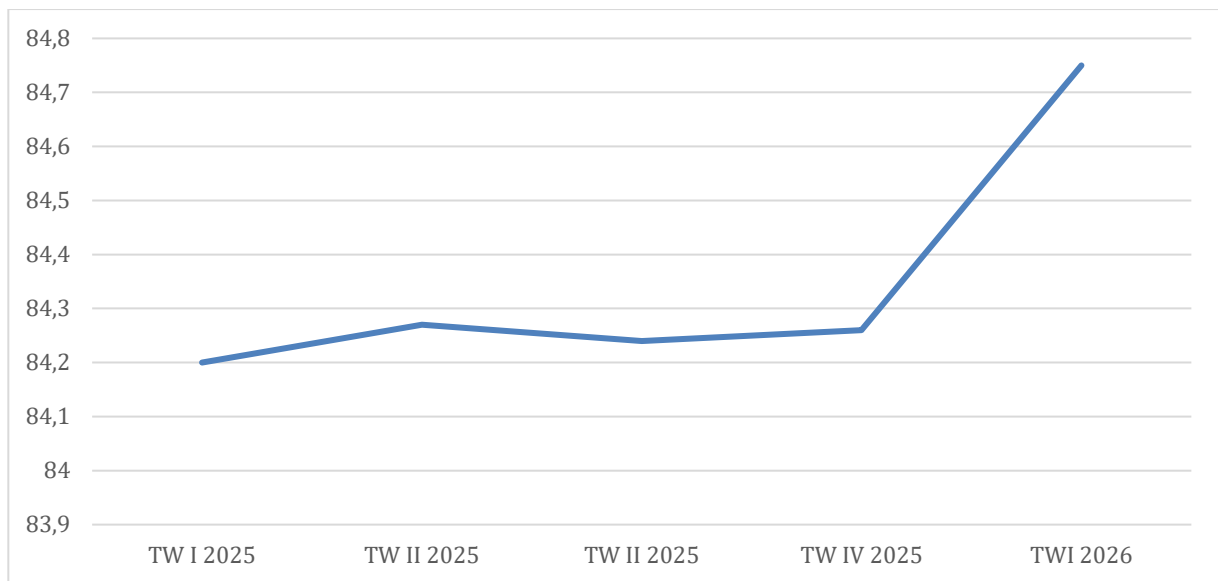
kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak	Waktu	Penanggung Jawab
		Lanjut		
1	Sarpras	Melakukan kontrol terhadap sarana dan prasarana agar dapat berfungsi dengan baik dan meningkatkan kebutuhan sarpras untuk menunjang layanan	Maret 2026	Sekretariat
2	Produk	Meningatkan standar dan melakukan kontrol terhadap kualitas produk sesuai standar	Maret 2026	Bidang PPIK

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali 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 Provinsi Bali periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82,13
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,56
3	Waktu Penyelesaian	82,35
4	Biaya/Tarif	95,25
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,90
6	Kompetensi Pelaksana	81,33
7	Perilaku Pelaksana	81,90
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,93
9	Sarana dan Prasarana	80,43

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 Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur Kompetensi Pelaksana. 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)	Bulan Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan rapat tentang peningkatan kompetensi pelaksana	sudah	Menyesuaikan dan peningkatan kompetensi pelaksana untuk meningkatkan pelayanan	Januari	



BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 221 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali di tahun 2026. Penanganan pengaduan dengan pengguna terbanyak terlihat survie sebesar 95,93%
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik, dengan nilai SKM 84,75. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali menunjukkan peningkatan nilai yang konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana dan kualitas produk.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%



LAMPIRAN

1. Kuesioner



The screenshot shows a digital survey form titled "SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TAHUN 2026". At the top, there is a header with a bookshelf illustration and the text "Bagian 1 dari 2". Below the title, there is a sub-header "KADIN KEMERDEKAAN DAN PEMERINTAHAN KUMBER DAYA INDIKESA PROVINSI SULS". The main body of the form contains a greeting in Indonesian: "PARTISIPAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TAHUN 2026 UPTD MELAKUKAN PENELITIAN DAN PENGUMPULAN DATA KEPERLUAN YANG LEBIH BERKUALITAS". Below this is an illustration of two people in traditional Indonesian attire (Korpri) with their hands in a prayer position. The form then lists several demographic questions with radio button options:

- Jenis Kelamin :**
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
- Pendidikan :**
 - ☐ SD/TK/SLAT
 - ☐ SMP/SMK/SLAT
 - ☐ SMA/STP/SLAT
 - ☐ S2/S3/SD
 - ☐ D4/ST
 - ☐ S1
 - ☐ S2
- Umur (pilih sesuai rentang umur) :**
 - ☐ 17-20 Tahun
 - ☐ 21-24 Tahun
 - ☐ 25-29 Tahun
 - ☐ 30-34 Tahun
 - ☐ 35-39 Tahun
 - ☐ 40-44 Tahun
 - ☐ 45-49 Tahun
- Pekerjaan :**
 - ☐ IRT
 - ☐ Tani
 - ☐ Petani
 - ☐ Swasta
 - ☐ Widyaiswara
 - ☐ Belukawan Tani



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

