

LAPORAN SURVEI SKM TW II



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 435 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	201	46,21%
		Perempuan	234	53,79%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	0,46%
		SMA/Sederajat	27	6,21%
		D1/D2/D3	17	3,91%
		D4/S1	293	67,36%
		S2	96	22,07%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	419	96,32%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0,45%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	16	3,68%



4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	218	98,64%
		Disabilitas	3	100%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	66,67%
		Disabilitas Intelektual	1	33,33%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

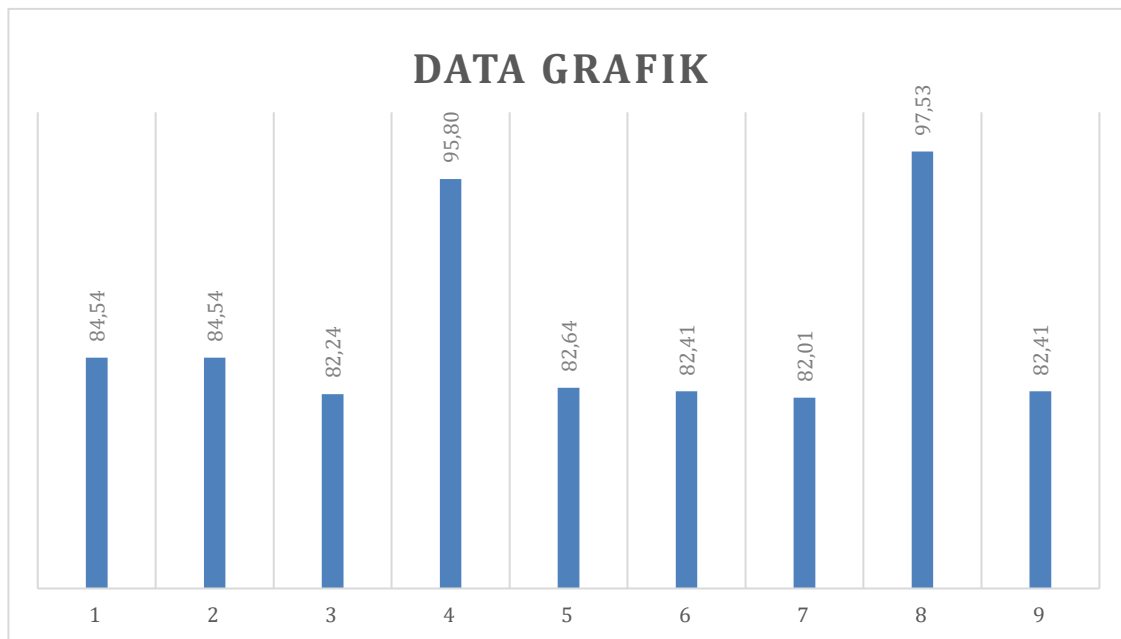


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah nilai unsur	Jumlah Responden	NNR	IKM/ Unsur	Bobot	NNR Tertimbang	IKM
1.	Persyaratan	1471	435	3,382	84,54	0,1111	0,376	86,01
2.	Prosedur	1471	435	3,382	84,54	0,1111	0,376	
3.	Waktu	1431	435	3,290	82,24	0,1111	0,365	
4.	Biaya	1667	435	3,832	95,80	0,1111	0,426	
5.	Produk	1438	435	3,306	82,64	0,1111	0,367	
6.	Kompetensi	1434	435	3,297	82,41	0,1111	0,366	
7.	Perilaku	1427	435	3,280	82,01	0,1111	0,364	
8.	Aduan	1697	435	3,901	97,53	0,1111	0,433	
9.	Sarpras	1434	435	3,297	82,41	0,1111	0,366	



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. Prilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 82,01. Selanjutnya waktu yang mendapatkan nilai 82,24 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan sebaiknya buat layanan yang mempermudah masyarakat dan memberikan kenyamanan maksimal, bukan malah memberi ketakutan ke masyarakat. Selain itu, terdapat keluhan mohon untuk kedepannya untuk bidang pelayanan dan masing-masing yg membidangi agar diperkenalkan berikut dengan kontak wa beliau, agar nantinya kami mudah dalam berkoordinasi dan menghemat waktu.

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 memperbaiki prilaku dan peningkatan waktu dalam layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang



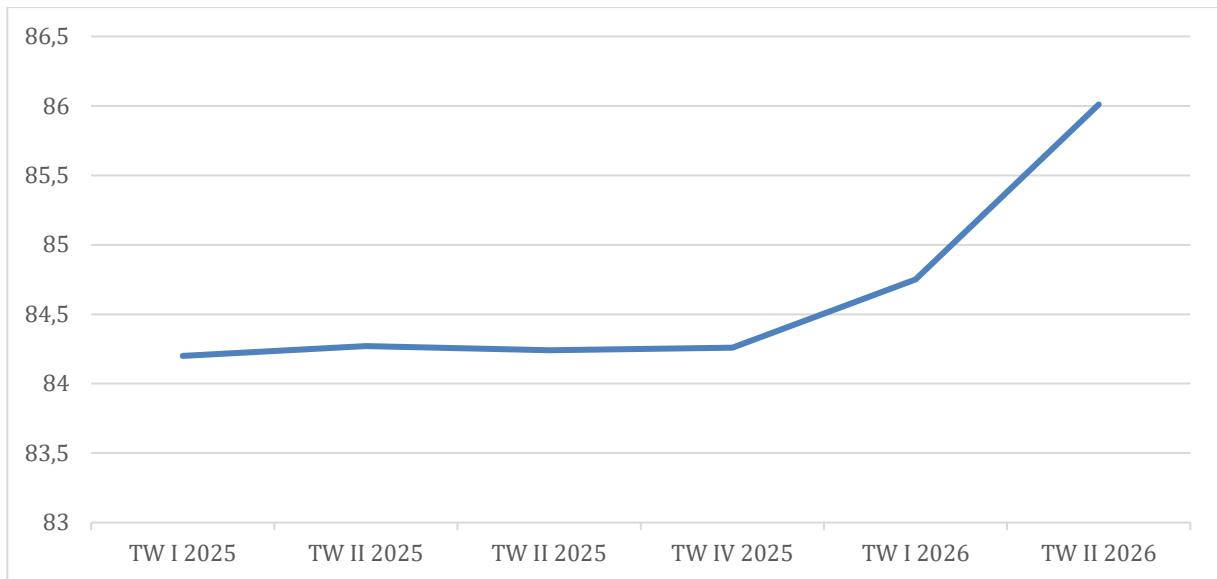
telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prilaku	Melakukan pembinaan terhadap pemberi layanan untuk meningkatkan kualitas dan memberikan kenyamanan dalam pelayanan.	Juni 2026	Sekretariat
2	Waktu	Meningatkan kinerja agar target atau waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur layanan	Juni 2026	Sekretariat

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 dalam memberikan arahan untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada layanan waktu dan memperbaiki perilaku dalam memberi layanan	sudah	Melakukan pembinaan dan memberikan arahan serta mengingatkan untuk mengontrol perilaku dan memenuhi target waktu sesuai standar layanan demi memberikan pelayanan yang baik	April	



BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 435 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali di tahun 2026. Penanganan pengaduan dengan pengguna terbanyak terlihat survei sebesar 97,53%
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik, dengan nilai SKM 86,01. 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 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu layanan waktu dan prilaku.
- 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 subtitle "KADIN KEMERDEKAAN DAN PEMERINTAHAN KEMERDEKAAN DAYA INISIATIF PROVINSI SULAWESI". The main body of the form contains a greeting in Indonesian: "PARTISIPAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TAHUN 2026 UTMIC MELAKUKAN PENELITIAN DAN PENGUMPULAN KEPUASAAN YANG LEBIH BERSINGKAT". Below this, there is an illustration of two people in traditional Indonesian attire (Korpri) with their hands in a prayer position. The form then lists several demographic and identification questions, each with radio button options:

- Jenis Kelamin ***
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
- Pendidikan ***
 - ☐ SD/TK/SLAT
 - ☐ SMP/SMK/SLAT
 - ☐ SMA/STP/SLAT
 - ☐ S1/S2/S3
 - ☐ D4/D2
 - ☐ S2
 - ☐ S3
- Usia (jika sudah menikah, umur pasangan) ***
 - ☐ 17-20 Tahun
 - ☐ 21-30 Tahun
 - ☐ 31-40 Tahun
 - ☐ 41-50 Tahun
 - ☐ 51-60 Tahun
 - ☐ 61-65 Tahun
- Pekerjaan ***
 - ☐ IRI
 - ☐ TIK
 - ☐ K3/IT
 - ☐ SWASTA
 - ☐ WISATAWISATA
 - ☐ BELAKANG TANI



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

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Columns:** A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.
- Rows:** 1 to 100.
- Categories:**
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 1-10.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 11-20.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 21-30.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 31-40.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 41-50.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 51-60.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 61-70.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 71-80.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 81-90.
 - TIKET PERSEDIAAN:** Rows 91-100.
- TOTAL:** Row 101.

A tooltip titled "Cell Styles" is visible, stating: "A colorful style is a great way to make important data stand out on the sheet."

