

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I**



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN 2025**

## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan (Welfare State). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh untuk dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerja sama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur Pembina pelayanan publik untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik selaku Penyedia Layanan Publik ( Public Services Provider).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah dan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di masa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Pelaihari, Januari 2025

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kabupaten Tanah Laut

  
**MOHAMMAD SYAHID, S.STP, M.AP**  
NIP. 19790629 200003 1 004

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	<b>III</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	.....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	.....	1
1.2 Dasar Hukum	.....	2
1.3 Pengertian Umum	.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan	.....	3
1.5 Manfaat	.....	4
1.6 Hasil yang ingin dicapai	.....	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	.....	<b>6</b>
2.1 Ruang Lingkup	.....	6
2.2 Tahapan kegiatan Survey	.....	6
2.2.1 Persiapan	.....	6
2.2.2 Pengumpulan Data	.....	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	.....	8
2.2.4 Penyusunan Laporan	.....	9
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	.....	<b>10</b>
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	.....	10
<b>BAB IV KESIMPULAN</b>	.....	<b>12</b>
4.1 Kesimpulan	.....	12
4.2 Rekomendasi	.....	12
<b>LAMPIRAN</b>		

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Tahun 2025 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Tanah Laut telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antarmata harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.

7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
9. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II

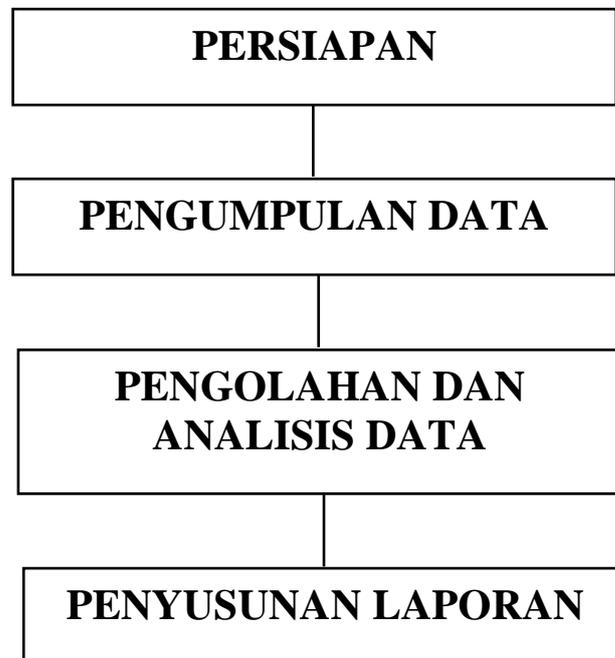
### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Tahun 2025 terhadap seluruh Bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus Lima Puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan.

#### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survey**

##### 2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dengan Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk menyusun jadwal pengumpulan data.

- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

#### A. Penyiapan Bahan

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat respondent terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### B. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah parapengguna layanan pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.

#### C. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*faceto face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang.

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat. Adapun Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 12 unsur pelayanan yang

dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata yang tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{KM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$\text{Atau dengan cara KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM}}{4} \times 100$$

#### 2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan yang digunakan sebagai indikator pengukuran ada 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/ Tarif Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Pengaduan, Saran dan masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : **86,94** dengan angka Survey tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat **76,61 – 88,30**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survey adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interpal (NI)	Nilai Interpal Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2  
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat  
 (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,48	3.480
2.	Prosedur Pelayanan	3,40	3.407
3.	Waktu Pelayanan	3,36	3.360
4.	Biaya/ Tarif Pelayanan	4,00	4.000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	3.387
6.	Kompetensi Pelaksana	3,39	3.393
7.	Perilaku Pelaksana	3,47	3.467
8.	Penanganan Pengaduan	3,83	3.827
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,37	3.373

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,486 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/ Tarif Pelayanan (rata-rata 4,00), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Waktu Pelayanan (rata-rata 3,36). Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat 3,486 mutu pelayanan B (Baik).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengukuran Survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Nilai Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah 87,16 ( Baik ). Secara keseluruhan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah sangat baik, namun demikian untuk kedepan tetap dilakukan perbaikan pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan mudah.

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerimadan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:(1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6

bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 ALAMAT : Jl. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagah Pelaihari  
 Tlp/Fax. : (0512) 21155

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	3	3	4	4	4	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3
35	3	1	1	4	1	3	3	3	4
36	4	4	3	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	4	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3	3	4	4
57	3	4	3	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	4	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	4	4	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	3	3	3	4	3	3	4	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	4	4	4	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	4	4	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	3	3	4	3	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	4	4	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	4	4	3	4	3	3	3	4	3
97	4	3	3	4	3	3	3	4	3
98	4	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	4	4	3	3	3	4	3
105	4	4	4	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	3	4	4	4	3
109	3	3	3	4	4	4	4	4	3
110	4	3	3	4	3	4	4	4	3
111	4	4	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	4	4	3	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	4	4	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	3	3	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	3	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	4	4	3	4	4	4	4	4	3
124	3	3	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	3	3	4	4	3
126	4	4	4	4	3	4	4	4	4
127	4	4	4	4	3	3	4	3	4
128	4	4	4	4	3	3	3	4	4
129	3	3	4	4	3	3	3	4	4
130	3	3	4	4	3	3	4	4	3
131	4	3	4	4	4	3	4	4	3
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	4	4	4	4	3	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	3	3	4	4
135	3	3	3	4	4	4	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	4	4	3	3	3	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	4	4	4	4	4	3	4	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	3	4	4	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	522	511	504	600	508	509	520	574	506
NRR / Unsur	3,480	3,407	3,360	4,000	3,387	3,393	3,467	3,827	3,373
NRR tertbg/ unsur	0,383	0,375	0,370	0,440	0,373	0,373	0,381	0,421	0,371
<b>SKM Unit pelayanan</b>									<b>87,16</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**SKM UNIT PELAYANAN : 87,16**

**Mutu 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
U1	Persyaratan pelayanan	3,480
U2	Prosedur pelayanan	3,407
U3	Waktu pelayanan	3,360
U4	Biaya tarif pelayanan	4,000
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,387
U6	Kompetensi pelaksana	3,393
U7	Perilaku pelaksana	3,467
U8	Penanganan pengaduan	3,827
U9	Sarana dan prasarana	3,373

**LAMPIRAN 2. DAFTAR SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN  
BANGSA DAN POLITIK**

<b>NO.</b>	<b>LOKASI</b>	<b>JUMLAH SAMPEL</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Bidang Bina Ideologi dan Wawasan Kebangsaan	20	Pelaksanaan Paskibraka
2.	Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial Budaya, Agama dan Organisasi Kemasyarakatan	50	Surat Izin Penelitian dan Pendaftaran Penelitian
3.	Bidang Politik	30	Konsultasi tentang Dana Hibah Partai
4.	Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik	50	Pengaduan Permasalahan/Konflik
	<b>JUMLAH</b>	<b>150</b>	

### LAMPIRAN 3. SARAN-SARAN

1. Secara keseluruhan pelayanan ..... adalah terbaik dan tidak mengecewakan, mohon kedepannya lebih baik lagi. Kami merasa puas atas bimbingan dan arahan Bagian Organisasi Setda Kab. Tanah Laut sehingga kami dapat melakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit ..... secara baik tanpa mengalami kesulitan dan hambatan apapun.
2. Untuk menjaga kenyamanan dalam pelayanan, saya mengharapkan agar pegawai unit pelayanan..... untuk tidak merokok dalam ruangan kerja.
3. Saya menyarankan agar ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan agar selalu diperhatikan dan dijaga ketepatannya.
4. Saran saya agar pegawai ..... yang memberikan pelayanan pada loket/outlet penerimaan berkas persyaratan dan pengambilan ....., agar murah senyum, jangan menunjukkan raut muka yang cemberut dan kurang ramah. Ok ?
5. Agar unit pelayanan ..... dapat meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan yang telah dicapai.

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KAB. TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2025

Survey ini dilaksanakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Tanah Laut. Setiap data responden akan dilindungi, dimohon agar mengisi dengan jujur dan terbuka.

*\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

---

## 1. Tanggal survei

*Contoh: 7 Januari 2019*

## 2. Jam mengisi survei \*

*Tandai satu oval saja.*

08.00 - 12.00 WITA

13.00 - 17.00 WITA

## 3. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

L

P

## 4. Pendidikan \*

*Tandai satu oval saja.*

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

## 5. Pekerjaan

*Tandai satu oval saja.*

- ASN
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha
- Mahasiswa
- Yang lain: \_\_\_\_\_

## 6. Jenis Layanan yang Diterima \*

\_\_\_\_\_

## 7. Pelayanan yang diterima pada bagian ? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sekretariat
- Bidang Bina Ideologi dan Wawasan Kebangsaan
- Bidang Politik Dalam Negeri
- Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial Budaya, Agama dan Organisasi Masyarakat
- Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik

## 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak mudah  
 Kurang mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak cepat  
 Kurang cepat  
 Cepat  
 Sangat cepat

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

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat mahal  
 Cukup mahal  
 Murah  
 Gratis

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

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak kompeten  
 Kurang kompeten  
 Kompeten  
 Sangat kompeten

14. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

*Tandai satu oval saja.*

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

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak ada  
 Ada tetapi tidak berfungsi  
 Berfungsi kurang maksimal  
 Dikelola dengan baik

16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Buruk  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat baik

# Google Formulir

