

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN KUNINGAN
SEMESTER I
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN i

PELAKSANAAN i

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT i

(SKM)..... i

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II..... 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

 2.1 Pelaksana SKM..... 3

 2.2 Metode Pengumpulan Data 3

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 4

 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 4

BAB III..... 6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

 1.1 Jumlah Responden SKM 6

 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 7

ANALISIS HASIL SKM 8

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 8

 4.3 Tren Nilai SKM 9

KESIMPULAN..... 10

LAMPIRAN..... 11

 1. Kuesioner 11

 2. Hasil Olah Data SKM..... 12

 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... 12

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 mengamankan 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 DPRD Kabupaten Kuningan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 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 Anggota DPRD Kabupaten Kuningan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapatnya, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Kuningan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi Anggota DPRD Kabupaten Kuningan 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;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Anggota DPRD Kabupaten Kuningan terhadap pelayanan 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. Memacu 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 SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kuningan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada Anggota DPRD Kabupaten Kuningan melalui Pendamping Fraksi. Kuesioner terdiri atas 9 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 DPRD Kabupaten Kuningan 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. 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. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Juni 2025	6
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kuningan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat

DPRD Kabupaten Kuningan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 orang sesuai jumlah Anggota DPRD di Kabupaten Kuningan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

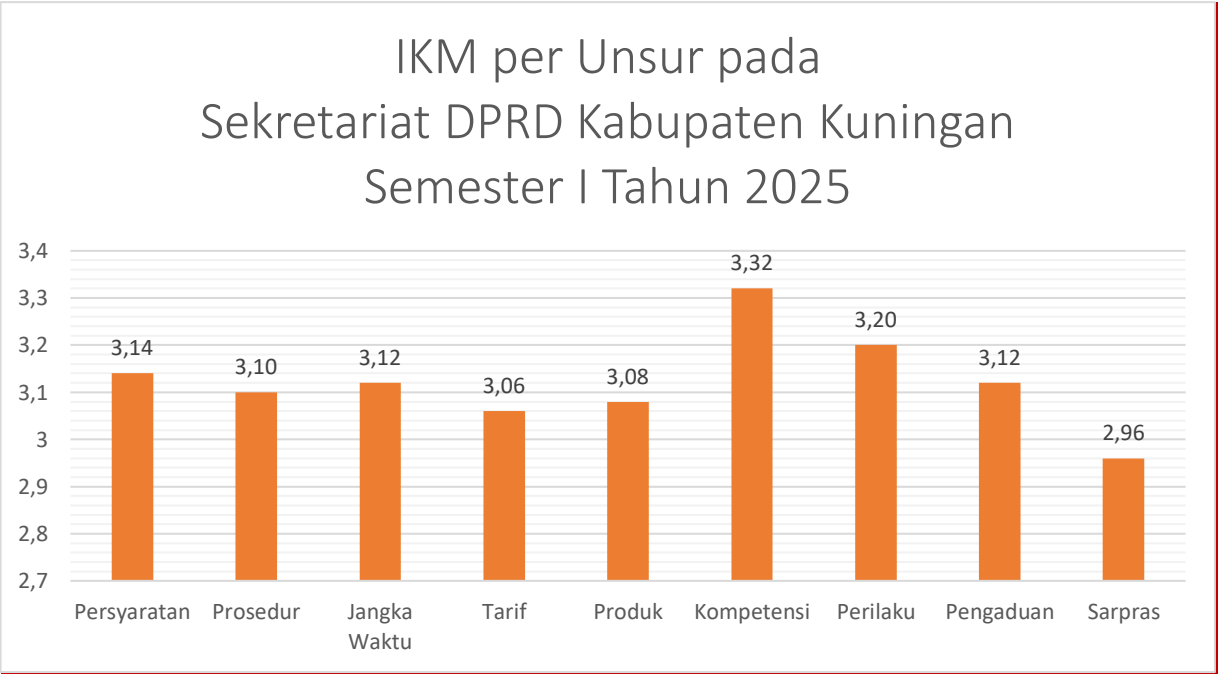
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	33	66%
		PEREMPUAN	17	34%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	13	26%
		D-III	1	2%
		S-1	25	50%
		S-2	10	20%
		S-3	1	2%
3.	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		SWASTA	0	0
		WIRAUSAHA	0	0
		LAINNYA (Anggota DPRD)	50	100%
4.	JENIS LAYANAN	MEMFASILITASI KEGIATAN PIMPINAN DAN ANGGOTA DPRD	50	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,14	3,10	3,12	3,06	3,08	3,32	3,20	3,12	2,96
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	77,98 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,96.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi dengan nilai 3,32.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana yang tersedia belum optimal untuk mendukung pekerjaan anggota DPRD, seperti fasilitas wifi yang belum merata di setiap ruangan.

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

- Proses pengajuan administrasi khususnya ketika akan melaksanakan kunjungan kerja memerlukan banyak langkah, serta terkadang belum tersedianya anggaran dari Pemerintah Daerah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

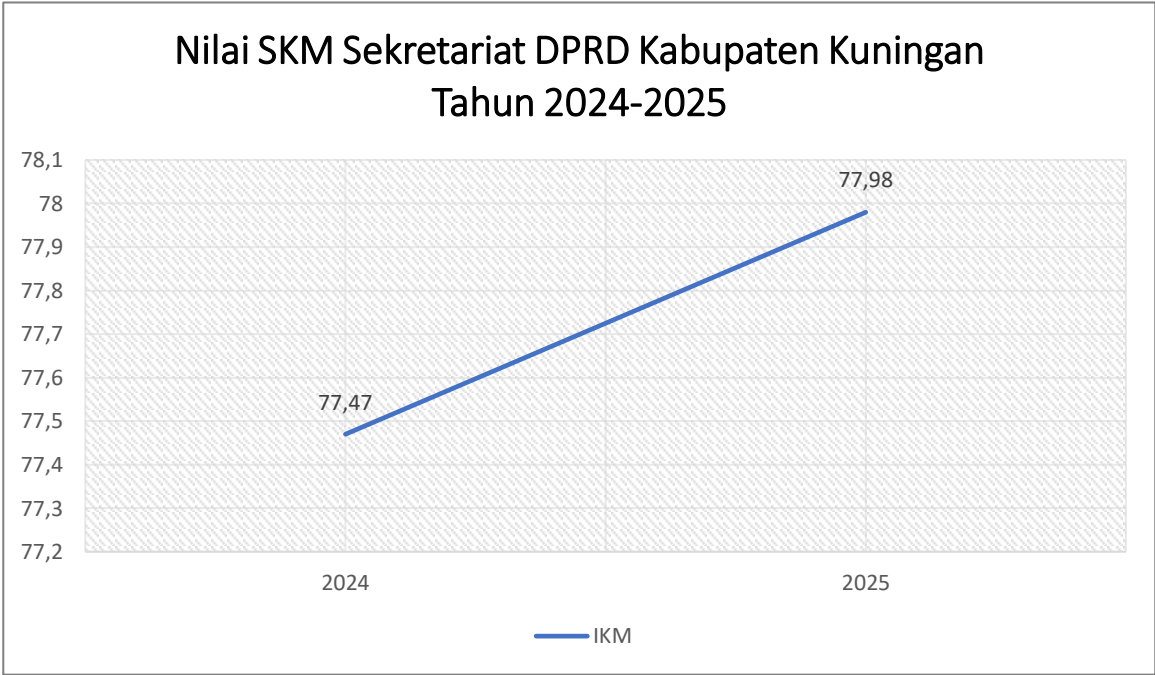
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Juni 2025. 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana Prasarana	Perbaiki sarana dan prasarana serta menyediakan peralatan kerja yang lebih baik	√	√	√	√	Sekretariat DPRD

4.3 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 publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Kuningan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kuningan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Kuningan secara keseluruhan menunjukkan kualitas yang baik, dengan nilai SKM mencapai 77,98, serta adanya peningkatan kinerja dari tahun 2024 ke 2025.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana dengan nilai yaitu 2,96.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi dengan nilai 3,32.

Kuningan, 25 Juni 2025
Sekretaris DPRD Kabupaten Kuningan,



DR. H. Deni Hamdani, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19710308 199202 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA SEKRETARIAT DPRD KAB. KUNINGAN

Tanggal Survei:		Jam Survei :	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis ☐ L ☐ P		Usiatahun	
Kelamin			
Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1/DIV ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA			
☐ ANGGOTA DPRD			
Jenis Pelayanan yang diterima: Fasilitas Pimpinan dan Anggota DPRD			
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban, P* diisi petugas)			
1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai		P* 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. tidak kompeten b. kurang kompeten c. Kompeten d. sangat kompeten P* 1 2 3 4
2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai		1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini? a. tidak sopan b. kurang sopan c. Sopan d. sangatsopan 1 2 3 4
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai		1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada unit ini? a. tidak jelas b. kurang jelas c. Jelas d. sangat jelas 1 2 3 4
4. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai		1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. sangat baik 1 2 3 4
5. Apakah produk pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai		1 2 3 4	
Saran/masukan:			

2. Hasil Olah Data SKM

SNilai /Unsur	157	155	156	153	154	166	160	156	148
NRR / pertanyaan	3,140	3,100	3,120	3,060	3,080	3,320	3,200	3,120	2,960
NRR tertbg/ pertanyaan	0,349	0,344	0,346	0,340	0,342	0,369	0,355	0,346	0,329
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	C
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,119	77,978
Keterangan :									
- U1 s.d. U14	=	Unsur-Unsur pelayanan							
- NRR	=	Nilai rata-rata							
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat							
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang							
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25							
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi							
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111							

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,14
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10
U3	Waktu Pelayanan	3,12
U4	Tarif	3,06
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32
U7	Perilaku Pelaksana	3,20
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,12
U9	Sarpras	2,96

IKM UNIT PELAYANAN :								77,98
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--------------

Mutu Pelayanan :		Baik	
-------------------------	--	-------------	--

Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

