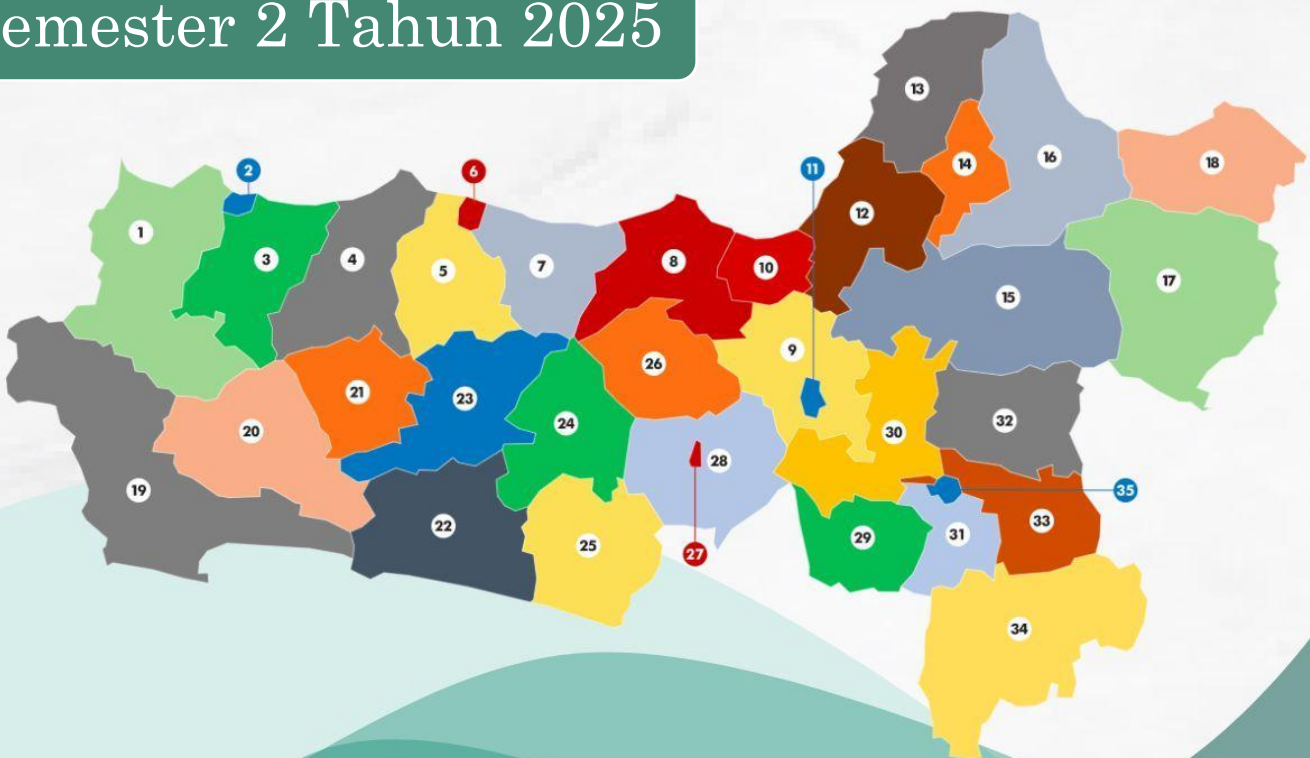




Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Biro Administrasi Pembangunan Daerah
Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah

Semester 2 Tahun 2025



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
SEMESTER II TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Administrasi Pembangunan Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk Semester 2 Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai wujud komitmen kami dalam melaksanakan amanat reformasi birokrasi serta transparansi pelayanan publik. Sejalan dengan semangat "Ngopeni, Nglakoni", Biro Administrasi Pembangunan Daerah terus berupaya hadir memberikan pelayanan terbaik, mendengarkan aspirasi, dan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat serta *stakeholder* pembangunan di Jawa Tengah.

Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan selama paruh kedua tahun 2025. Hasil survei ini bukan hanya sekadar angka, melainkan cerminan kinerja serta bahan evaluasi yang sangat berharga bagi kami untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian dan masukan yang objektif. Apresiasi juga kami sampaikan kepada seluruh tim penyusun yang telah bekerja keras dalam mengolah data dan menyajikan laporan ini. Kami menyadari bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih prima, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat Jawa Tengah.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL & GAMBAR	v
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2025	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISI HASIL SKM	10
4.1 Analisis Hasil SKM	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. SKEMA JATENG	
2. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	7
Tabel 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan	7
Tabel 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur	8
Tabel 3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 4.2.1 Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3.1 Tren Nilai SKM	11
-----------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

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, mengamankan 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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat 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 masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025 dilakukan secara daring bagi seluruh jenis layanan, layanan Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah dengan Penilaian Tentang **Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Kabupaten/Kota**. Kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website SKEMA JATENG dengan alamat URL <https://skema.jatengprov.go.id/kuesioner>
2. Menyampaikan *link* dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://skema.jatengprov.go.id/skm/997>
3. Menarik data hasil SKM dari sistem SKEMA JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Mengolah Data Hasil Pengisian Kuesioner
5. Membuat laporan Hasil SKM Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
6. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah 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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp Group kemudian responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk

rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Penyebaran kuesioner	15 Juli – 15 Oktober 2025
2	Pengolahan Data	16 Oktober – 31 Oktober 2025
3	Penyusunan Laporan Tingkat OPD	01 – 28 November 2025
4	Laporan OPD kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah	28 November 2025
5	Penyampaian Laporan SKM Provinsi Jawa Tengah dikompilasi oleh Biro Organisasi ke KEMENPAN RB	Desember 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 35 Kabupaten/Kota meliputi Kab.Banjarnegara, Kab.Banyumas, Kab.Batang, Kab.Blora, Kab.Brebes, Kab.Cilacap, Kab.Demak, Kab.Grobogan, Kab.Boyolali, Kab.Jepara, Kab.Karanganyar, Kab.Kebumen, Kab.Kendal, Kab.Klaten, Kab.Kudus, Kab.Magelang, Kab.Pati, Kab.Pekalongan, Kab.Pemalang, Kab.Purbalingga, Kab.Purworejo, Kab.Rembang, Kab.Semarang, Kab.Sragen, Kab.Sukoharjo, Kab.Tegal, Kab.Temanggung, Kab.Wonogiri,, Kab.Wonosobo, Kota Magelang, Kota Pekalongan, Kota Salatiga, Kota Semarang, Kota Surakarta, Kota Tegal pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 35 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 Orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	0	0,00
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	0	0,00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	6	17,14
5	Sarjana (S-1)	22	62,86
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	7	20,00
TOTAL		35	100,00

Tabel 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	33	94,29
2	Pensiunan	0	0,00
3	Pegawai Swasta	0	0,00
4	Wiraswasta	0	0,00
5	Buruh (Tani/Bangunan)	0	0,00
7	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
8	Tidak Bekerja	0	0,00
9	Lainya	1	2,86
10	Petani	1	2,86
TOTAL		35	100,00

Tabel 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	28	80,00
2	Perempuan	7	20,00
TOTAL		35	100.00

Tabel 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	26 Tahun	1	2,86
2	27 Tahun	1	2,86
3	28 Tahun	2	5,71
4	30 Tahun	2	5,71
5	32 Tahun	2	5,71
6	35 Tahun	2	5,71
7	38 Tahun	2	5,71
8	39 Tahun	2	5,71
9	40 Tahun	1	2,86
10	42 Tahun	3	8,57
11	43 Tahun	2	5,71
12	45 Tahun	2	5,71
13	46 Tahun	1	2,86
14	47 Tahun	1	2,86
15	48 Tahun	1	2,86
16	49 Tahun	2	5,71
17	51 Tahun	1	2,86
18	52 Tahun	1	2,86
19	53 Tahun	1	2,86
20	54 Tahun	1	2,86
21	56 Tahun	4	11,43
TOTAL		35	100.00

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui SKEMA JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2.1 Indek Kepuasan Masyarakat

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,6	90	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,63	90,75	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,26	81,5	B	Baik
4	Biaya	3,97	99,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,69	92,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,43	85,75	B	Baik
JUMLAH		31,98	799,5		
NILAI IKM		3.55	88,75	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 35					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai Unsur Terendah :

- Unsur Waktu Pelayanan : 81,50
- Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan : 83,50
- Unsur Kelengkapan Saranan dan Prasarana : 85,75

2. Nilai Unsur Tertinggi :

- Unsur Biaya : 99,25
- Unsur Perilaku Pelaksana : 92,25
- Unsur Prosedur : 90,75

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota :

- a. Jawaban dan Solusi untuk hal yang dikonsultasikan sangat penting untuk kabupaten penerima bankeu
- b. Ada tanda/pemberitahuan saat kegiatan sudah diverifikasi/belum
- c. Pertahankan jika bisa ditingkatkan lagi lebih baik
- d. Sudah bagus mohon dipertahankan dan ditingkatkan
- e. Untuk pelayanan petugas dalam asistensi dan konsulatsi melebihi ekspektasi kami
- f. Mohon diadakan sosialisasi dan praktek SIVERO untuk operator baru
- g. Kontak person pada aplikasi SIVERO utk lebih jelas lagi dan selalu di update
- h. Sebaiknya tetap dilakukan verifikasi Offline seperti sebelumnya

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Produk Spesifik Jenis Layanan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada Semester I Tahun 2026. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.2.1 Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

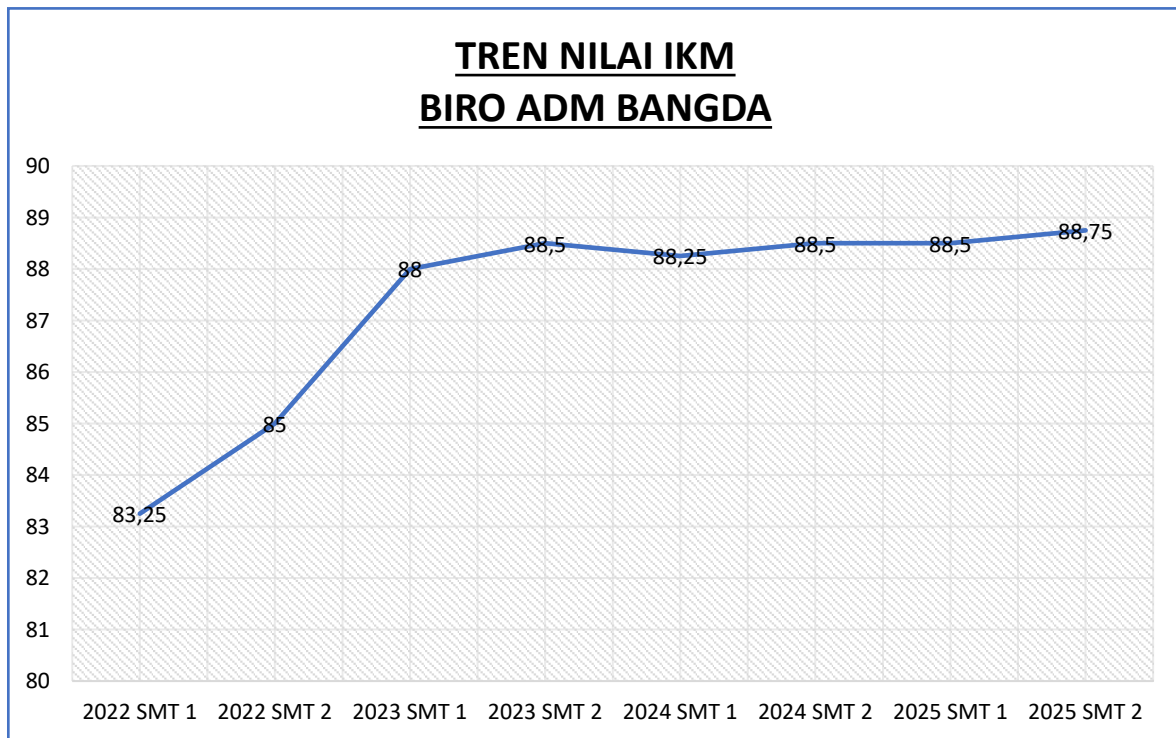
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2026)	Penanggung Jawab
			Semester I	
1	Waktu Pelayanan	Evaluasi Percepatan Penanganan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan	√	Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah
2	Produk Spesifik Jenis Layanan	Evaluasi Pembahasan Spesifik Jenis Layanan	√	Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Evaluasi dalam pemilihan penataan sarana prasarana pada ruangan pelayanan	√	Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah

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 pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah. dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah.



Gambar 4.3.1 Tren Nilai SKM

BAB V

KESIMPULAN

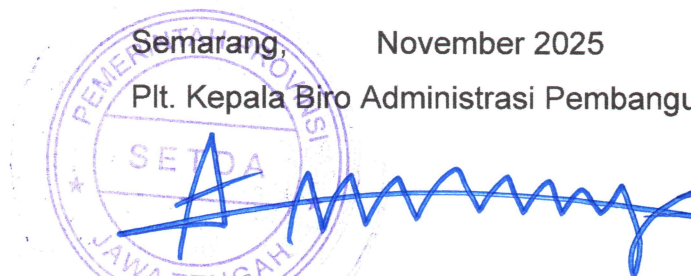
Dalam melaksanakan Tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah melakukan Penilaian pada Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota
- Metode Penyebaran Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara Daring selama kurun waktu 3 Bulan
- Responden Pengisian Kuesioner sebanyak 35 Orang berdasarkan jumlah Kabupaten / Kota di Provinsi Jawa Tengah
- Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 mendapatkan Nilai 88,75 dengan Indikator Sangat Baik
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Unsur Kelengkapan Saranan dan Prasarana.
- Tiga Unsur Layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, dan Produk Prosedur.

Semarang,

November 2025

Plt. Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah

The image shows a circular official stamp of the Provincial Secretariat of Jawa Tengah. The stamp contains the text 'PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH' around the perimeter and 'SETDA' in the center. A blue ink signature is written across the stamp.

TEMMY PURBOYONO, ST, SH, MM, MT
NIP . 197301061999031010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan SKEMA JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 1 kuesioner Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah yang meliputi salah satu layanannya, yaitu :

A. Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Kab/Kota.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2025

INFORMASI UMUM & IDENTITAS RESPONDEN

Nama Kuesioner: Layanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota

Periode SKM: Semester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)

Tanggal Survei: 24 November 2025

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi.

Nama Responden:

Umur *):

Jenis Kelamin *):

Alamat:

Pendidikan Terakhir *):

Pekerjaan Utama *):

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN

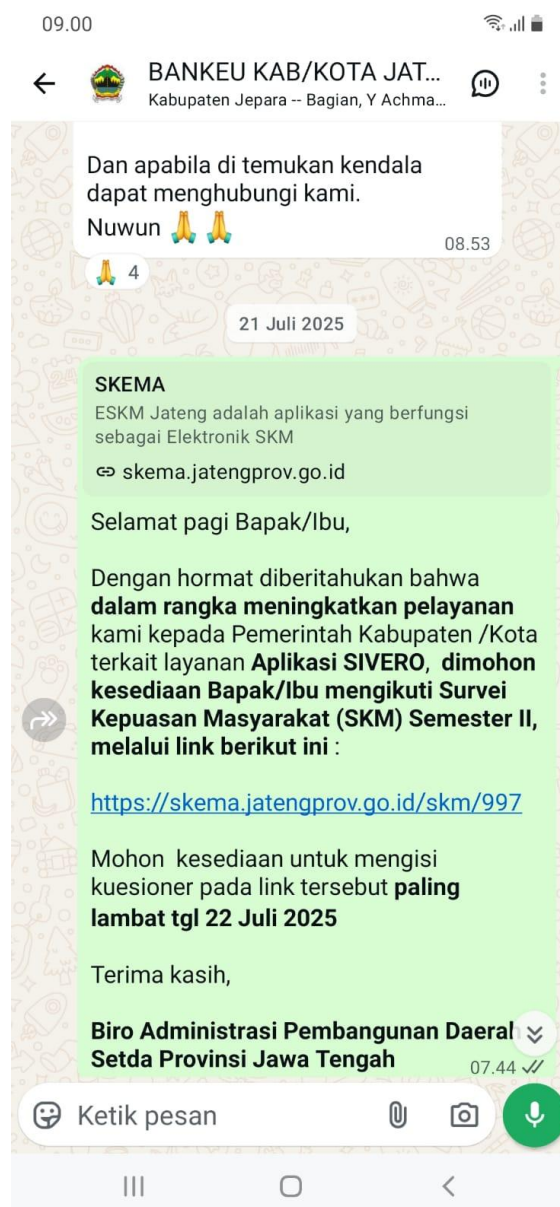
No	Pertanyaan	Kinerja/Kenyataanannya *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Mudah"/> <input type="radio" value="Kurang Mudah"/> <input type="radio" value="Mudah"/> <input type="radio" value="Sangat Mudah"/>
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Mudah"/> <input type="radio" value="Kurang Mudah"/> <input type="radio" value="Mudah"/> <input type="radio" value="Sangat Mudah"/>
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Cepat"/> <input type="radio" value="Kurang Cepat"/> <input type="radio" value="Cepat"/> <input type="radio" value="Sangat Cepat"/>
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Sangat Mahal"/> <input type="radio" value="Cukup Mahal"/> <input type="radio" value="Murah"/> <input type="radio" value="Gratis"/>
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Berkualitas"/> <input type="radio" value="Kurang Berkualitas"/> <input type="radio" value="Berkualitas"/> <input type="radio" value="Sangat Berkualitas"/>
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Kompeten"/> <input type="radio" value="Kurang Kompeten"/> <input type="radio" value="Berkompeten"/> <input type="radio" value="Sangat Kompeten"/>
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Ramah/Sopan"/> <input type="radio" value="Kurang Ramah/Sopan"/> <input type="radio" value="Ramah/Sopan"/> <input type="radio" value="Sangat Ramah/Sopan"/>
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio" value="Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti"/> <input type="radio" value="Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti"/> <input type="radio" value="Ditanggapi dan Ditindaklanjuti"/> <input type="radio" value="Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti"/>

9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Konsultasi dan Asistensi Verifikasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan kepada Pemerintah Kab/Kota menggunakan aplikasi SIVERO ?	<input type="radio"/> Tidak Lengkap <input type="radio"/> Kurang Lengkap <input type="radio"/> Lengkap <input type="radio"/> Sangat Lengkap
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		<input checked="" type="radio"/> Tidak Ada <input type="radio"/> Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan **		
<input type="button" value="Kirim"/> <input type="button" value="Batal"/>		

2. Foto Dokumentasi Penyebaran Kuesioner SKM

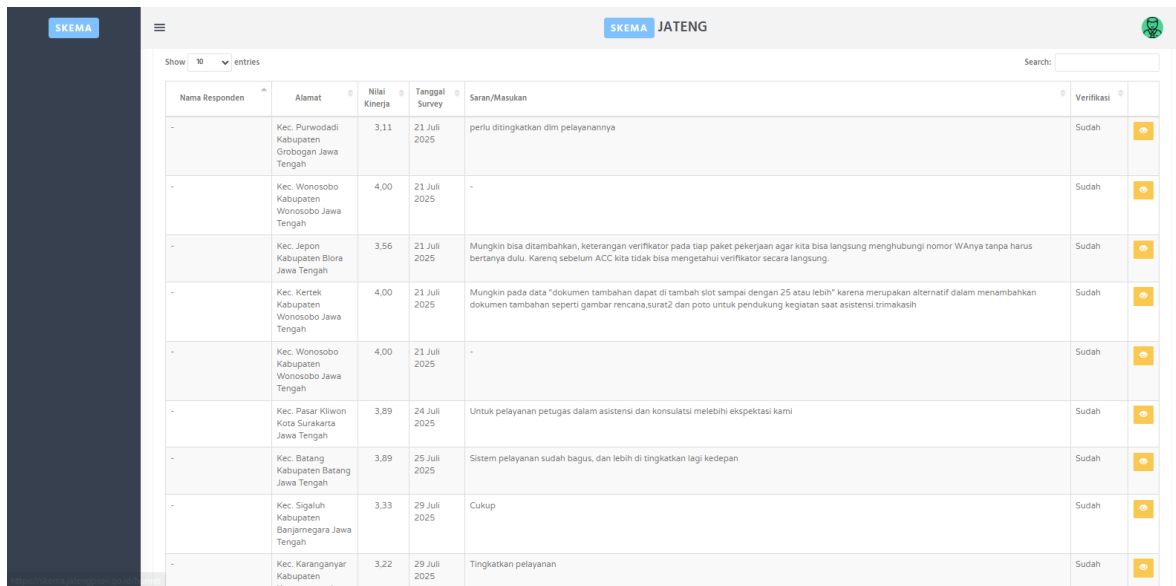
Secara daring disebarakan melalui aplikasi percakapan setelah pengguna layanan memperoleh Fasilitas dari Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah menggunakan link berikut :

<https://SKEMA.jatengprov.go.id/skm/997> .



3. Hasil Pengolahan Data

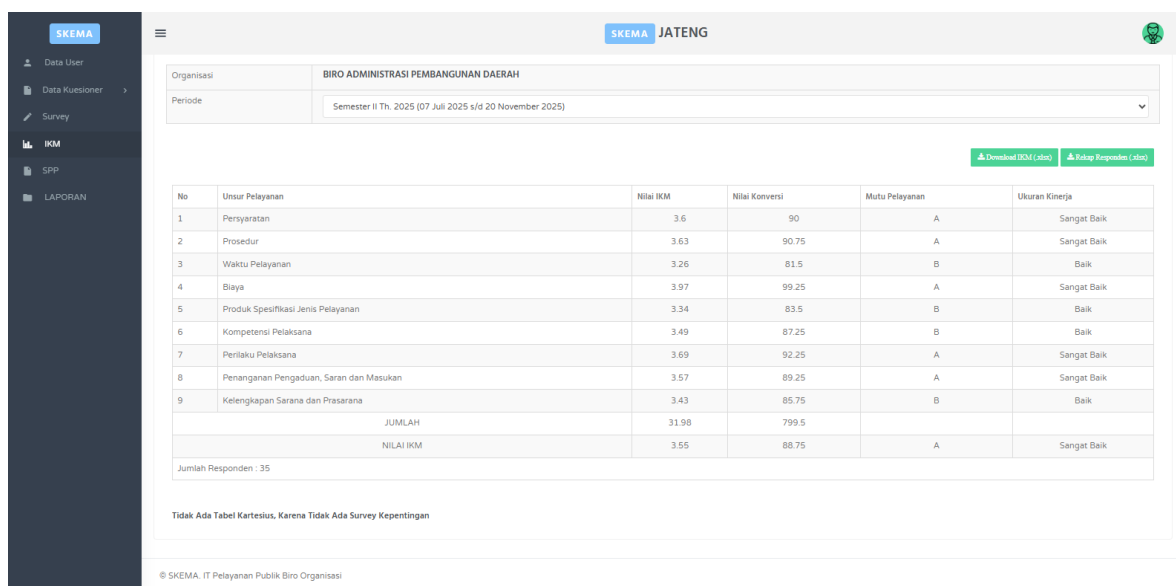
Tahap berikutnya adalah pengambilan data hasil kuesioner sebagai berikut:



The screenshot displays the SKEMA JATENG interface with a table of survey responses. The table has columns for Nama Responden, Alamat, Nilai Kinerja, Tanggal Survey, Saran/Masukan, and Verifikasi. Each row includes a dropdown arrow for the Verifikasi column.

Nama Responden	Alamat	Nilai Kinerja	Tanggal Survey	Saran/Masukan	Verifikasi
-	Kec. Purwodadi Kabupaten Grobogan Jawa Tengah	3,11	21 Juli 2025	perlu ditingkatkan dim pelayanannya	Sudah
-	Kec. Wonosobo Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah	4,00	21 Juli 2025	-	Sudah
-	Kec. Jepon Kabupaten Blora Jawa Tengah	3,56	21 Juli 2025	Mungkin bisa ditambahkan, keterangan verifikasi pada tiap paket pekerjaan agar kita bisa langsung menghubungi nomor WAnya tanpa harus bertanya dulu. Karenq sebelum ACC kita tidak bisa mengetahui verifikasi secara langsung.	Sudah
-	Kec. Kertek Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah	4,00	21 Juli 2025	Mungkin pada data "dokumen tambahan dapat di tambah slot sampai dengan 25 atau lebih" karena merupakan alternatif dalam menambahkan dokumen tambahan seperti gambar rencana.surat2 dan foto untuk pendukung kegiatan saat asistensi.trimakasih	Sudah
-	Kec. Wonosobo Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah	4,00	21 Juli 2025	-	Sudah
-	Kec. Pasar Kliwon Kota Surakarta Jawa Tengah	3,89	24 Juli 2025	Untuk pelayanan petugas dalam asistensi dan konsultasi melebihi ekspektasi kami	Sudah
-	Kec. Batang Kabupaten Batang Jawa Tengah	3,89	25 Juli 2025	Sistem pelayanan sudah bagus, dan lebih di tingkatkan lagi kedepan	Sudah
-	Kec. Sigaluh Kabupaten Banjarnegara Jawa Tengah	3,33	29 Juli 2025	Cukup	Sudah
-	Kec. Karanganyar Kabupaten	3,22	29 Juli 2025	Tingkatkan pelayanan	Sudah

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di SKEMA JATENG adalah sebagai berikut:



The screenshot displays the SKEMA JATENG interface showing the IKM (IKM) data summary. The interface includes a sidebar with navigation options (Data User, Data Kuesioner, Survey, IKM, SPP, LAPORAN) and a main content area with filters for Organisasi (BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH) and Periode (Semester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)). The main table shows the following data:

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,6	90	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,63	90,75	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,26	81,5	B	Baik
4	Biaya	3,97	99,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,69	92,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,43	85,75	B	Baik
JUMLAH		31,98	799,5		
NILAI IKM		3,55	88,75	A	Sangat Baik

Jumlah Responden : 35

Tidak Ada Tabel Kartesus, Karena Tidak Ada Survey Kepentingan

© SKEMA. IT Pelayanan Publik Biro Organisasi

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester I Tahun 2025**



**BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

BAB I

PENDAHULUAN

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrument tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM diantaranya yaitu, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar dapat terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.56	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.44	B	Baik
4	Biaya	3.94	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.56	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.56	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.47	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.31	B	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai yang rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah agar lebih baik. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kelengkapan Sarana Prasarana	Melakukan Evaluasi dan Pendataan Tempat Kembali terkait penggunaan Kelengkapan Saranan dan Prasarana			√		Kepala Biro
2	Waktu Pelayanan	Mengkaji dan Menentukan Ulang Sistem Waktu Pelayanannya tepat			√		Kepala Biro
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan Tambahan SDM Kontak Person pada Pengaduan Saran & Masukan				√	Kepala Biro

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan Evaluasi dan Pendataan Tempat Kembali terkait penggunaan Kelengkapan Saranan dan Prasarana	Sudah 05/08/2025	Biro Administrasi Pembangunan Daerah telah melakukan rapat Evaluasi dan Pendataan Tempat Kembali terkait penggunaan Kelengkapan Saranan dan Prasarana pada tanggal 05 Agustus 2025 dengan Hasil : Membuat Daftar Tempat Pelaksanaan Kegiatan dan menentukan rekomendasi, dan membuat daftar Kelengkapan Sarana		

			<p>Prasana yang di butuhkan saat kegiatan pendampingan Kabupaten / Kota</p>		
2	<p>Mengkaji dan Menentukan Ulang Sistem Waktu Pelayanannya tepat</p>	<p>Sudah 10/09/2025</p>	<p>Biro Administrasi Pembangunan Daerah telah melakukan kajian dan Menentukan Ulang Sistem Waktu Pelayanannya tepat pada tanggal 10 September 2025 dengan Hasil : Akan dilaksanakannya Pendampingan Pelayanan Setiap Triwulan dan dalam 1 tahun dengan total 4x pedampingan kegiatan dan</p>		

			<p>tetap melaksanakan pendampingan via online.</p>		
3	<p>Memberikan Tambahan SDM Kontak Person pada Pengaduan Saran & Masukan</p>	<p>Sudah 07/10/2025</p>	<p>Biro Administrasi Pembangunan Daerah telah melakukan kajian dan Menentukan Ulang Sistem Waktu Pelayanan nya tepat pada tanggal 07 Oktober 2025 dengan Hasil : direncanakan akan menambahkan staf pendamping yang berdesedia dengan krun waktu 24/7 dalam proses</p>		

pengaduan saran dan masukan



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Semarang, November 2025

Plt. Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah



TEMMY PURBOYONO, ST, SH, MM, MT
NIP . 197301061999031010