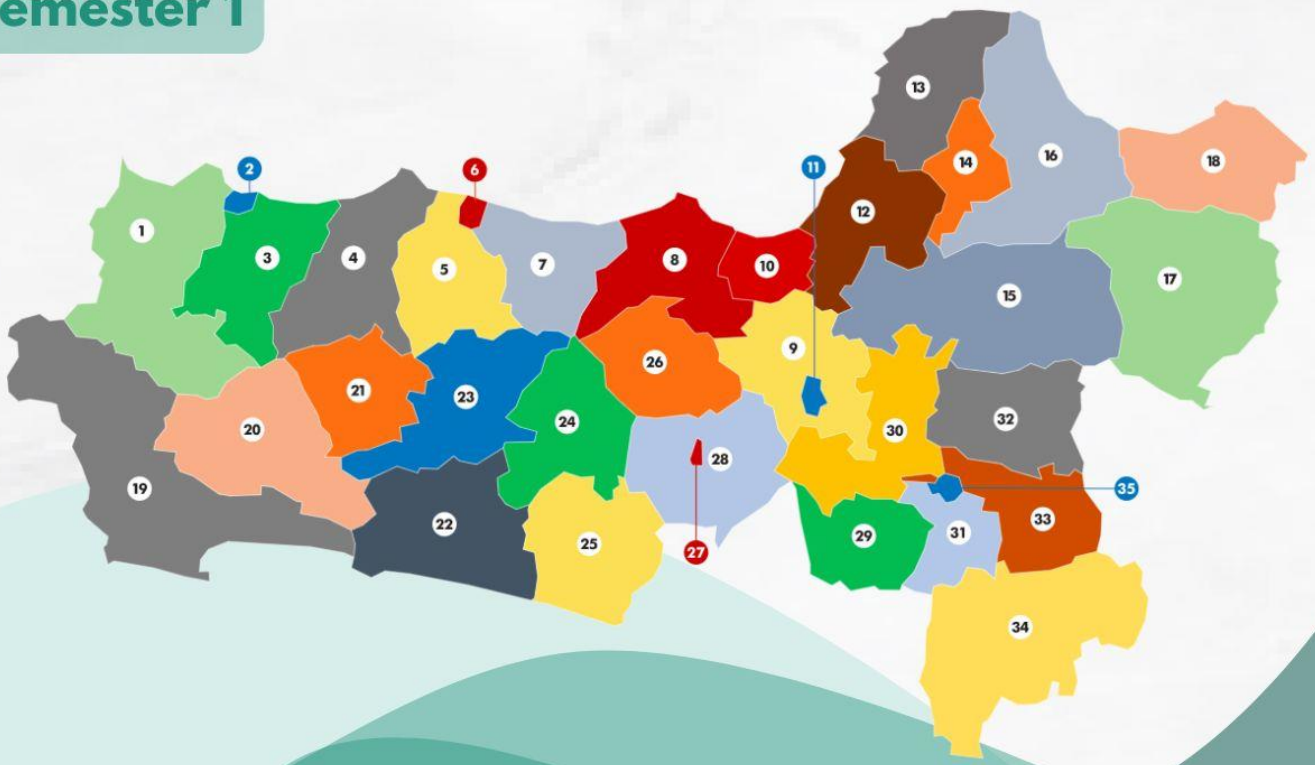
NGOPENI. NGLAKONI. Jateng

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Biro Administrasi Pembangunaan Daerah
Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah

Semester 1



TAHUN 2025

www.bangda.jatengprov.go.id

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

SEMESTER I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....**ii**
DAFTAR TABEL.....**iii**
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I 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.....**6**
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.....10
4.3 Tren Nilai SKM.....11
BAB V KESIMPULAN.....**13**
LAMPIRAN
1. E-SKM
2. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan 9

Tabel 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan 9

Tabel 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin 9

Tabel 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur 10

Tabel 3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat 11

Tabel 4.2.1 Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM 11

Tabel 4.3.1 Tren Nilai SKM 13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3.1 Tren Nilai SKM 11

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 mengamanatkan 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 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 I Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan 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 ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan *link* dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah https://eskm.jatengprov.go.id/skm/997
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Biro Administrasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. 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 dan scan *barcode*. 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 Semarang di 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:

1. Penyebaran kuesioner tanggal 03 Maret – 31 Mei 2025
2. Laporan sub UPP kepada UPP 02 Juni – 13 Juni 2025
3. Laporan UPP kepada OPD 16 Juni – 19 Juni 2025
4. Laporan OPD kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah 20 Juni 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. Responden dipilih secara acak dari pada jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 32 Kab/Kota.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 Orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	1	3,13
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	0	0,00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	0	0,00
5	Sarjana (S-1)	25	78,13
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	6	18,75
TOTAL		**32**	**100,00**

Tabel 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	32	100,00
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	0	0,00
10	Petani	0	0,00
TOTAL		**32**	**100.00**

Tabel 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	22	68,75
2	Perempuan	10	31,25
TOTAL		**32**	**100.00**

Tabel 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	29 Tahun	1	3,13
2	33 Tahun	2	6,25
3	35 Tahun	2	6,25
4	37 Tahun	1	3,13
5	38 Tahun	1	3,13
6	39 Tahun	3	9,38
7	40 Tahun	1	3,13
8	41 Tahun	2	6,25
9	42 Tahun	3	9,38
10	43 Tahun	2	6,25
11	44 Tahun	1	3,13
12	45 Tahun	2	6,25
13	46 Tahun	2	6,25
14	47 Tahun	2	6,25
15	49 Tahun	2	6,25
16	51 Tahun	1	3,13
17	53 Tahun	1	3,13
18	54 Tahun	1	3,13
19	55 Tahun	1	3,13
20	56 Tahun	1	3,13
TOTAL		**32**	**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 ESKM 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	3,56	89	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,5	87,5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,44	86	B	Baik
4	Biaya	3,94	98,5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	89	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	86,75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,31	82,75	B	Baik
JUMLAH		**31,9**	**797,5**		
NILAI IKM		**3.54**	**88,5**	**A**	**Sangat Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 32					

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 82,75 selanjutnya unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 86 adalah nilai terendah kedua dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 86,75 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Biaya dengan nilai 99,5 kedua adalah unsur Persyaratan dengan nilai 89 dan ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 89.

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. Tempat konsultasi kotor
    d. Pertahankan jika bisa ditingkatkan lagi lebih baik
    e. Sudah bagus mohon dipertahankan dan ditingkatkan

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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Pelayanan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada Semester II Tahun 2025. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

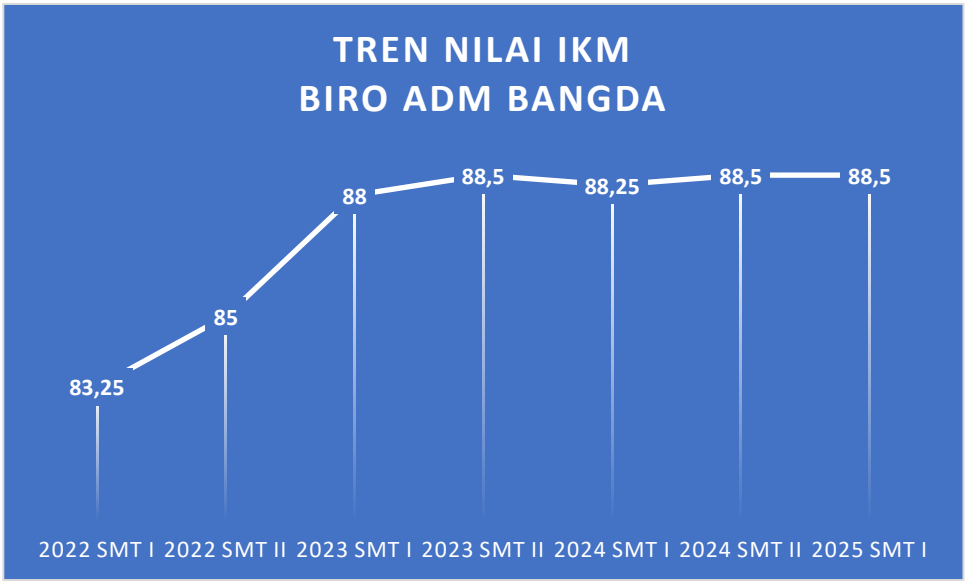
Tabel 4.2.1 Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)	Penanggung Jawab
			Semester II	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Evaluasi Percepatan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan agar lebih responsif	√	Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah
2	Waktu Pelayanan	Evaluasi Pembahasan Percepatan Waktu Pelayanan	√	Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Pembahasan dalam penataan sarana prasarana pada ruangan konsultasi	√	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 I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana, Waktu Pelayanan dan Prasarana, Penanganan Pengaduan,
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Persyaratan, dan Produk Spesifikasi.

Semarang, Juni 2025

Plt. Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah

TEMMY PURBOYONO, ST, SH, MM, MT
Pembina Tingkat I
NIP . 197301061999031010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM 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 Asisteni Pelaporan Bantan Keuangan Kepada Pemerintah Kab/Kota.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN KONSULTASI DAN ASISTENSI PELAPORAN BANTUAN KEUANGAN KEPADA PEMERINTAH DESA		
IDENTITAS RESPONDEN		
1. Tanggal Survey	:	**No :**
2. Nama	:	
3. Email	:	
4. No. Telp/HP	:	
5. Umur *)	: Tahun	
6. Jenis Kelamin *)	: 1. Laki-laki 2. Perempuan	
7. Alamat	:	
Kecataman	:	
Kabupaten/Kota	:	
Provinsi	:	
8. Pendidikan Terakhir *)	: 1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan Utama *)	: 1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainya, Sebutkan : _____ 9. Petani	

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

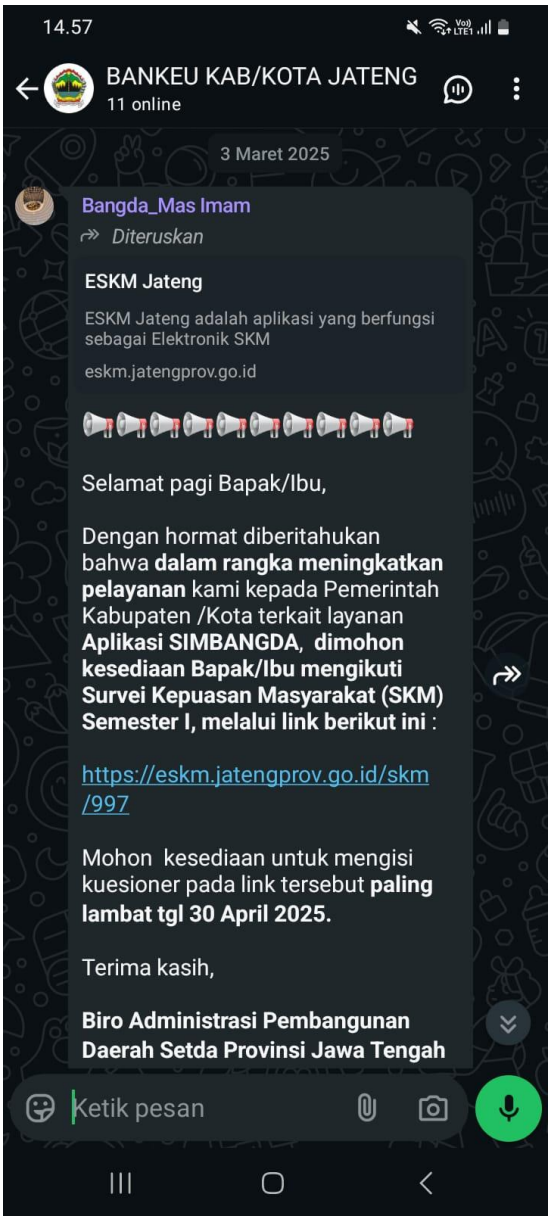
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	**Pertanyaan**	**Kinerja *)**	**Tingkat Kepentingan *)**
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

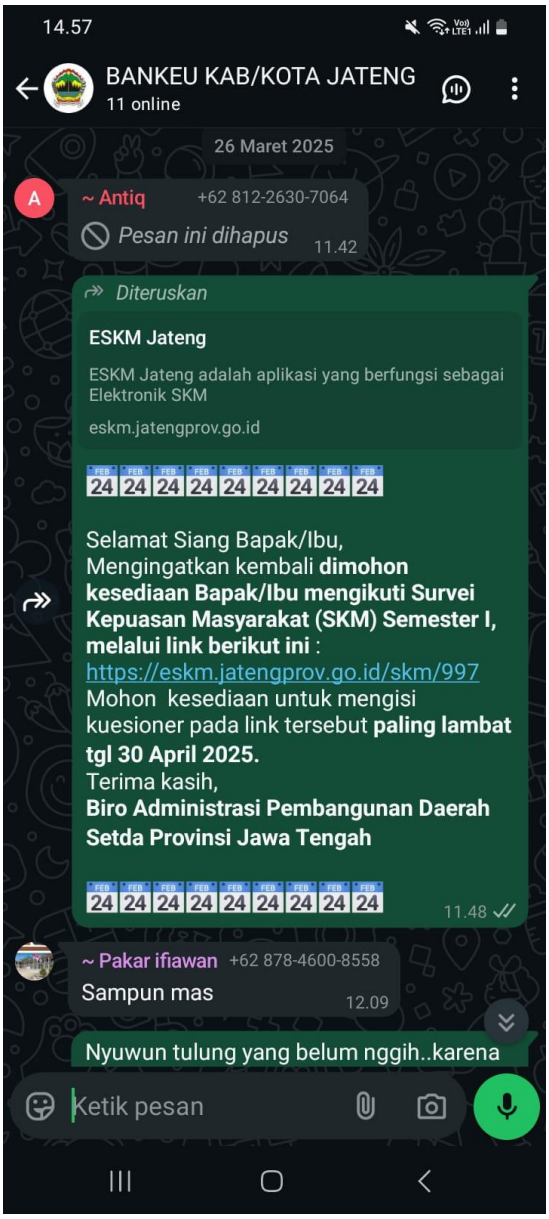
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Layanan Konsultasi dan Asistensi Pelaporan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

2. Foto Dokumentasi Penyebaran Kuesioner SKM

Secara daring disebarkan melalui aplikasi percakapan setelah pengguna layanan memperoleh Fasilitasi dari Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah.

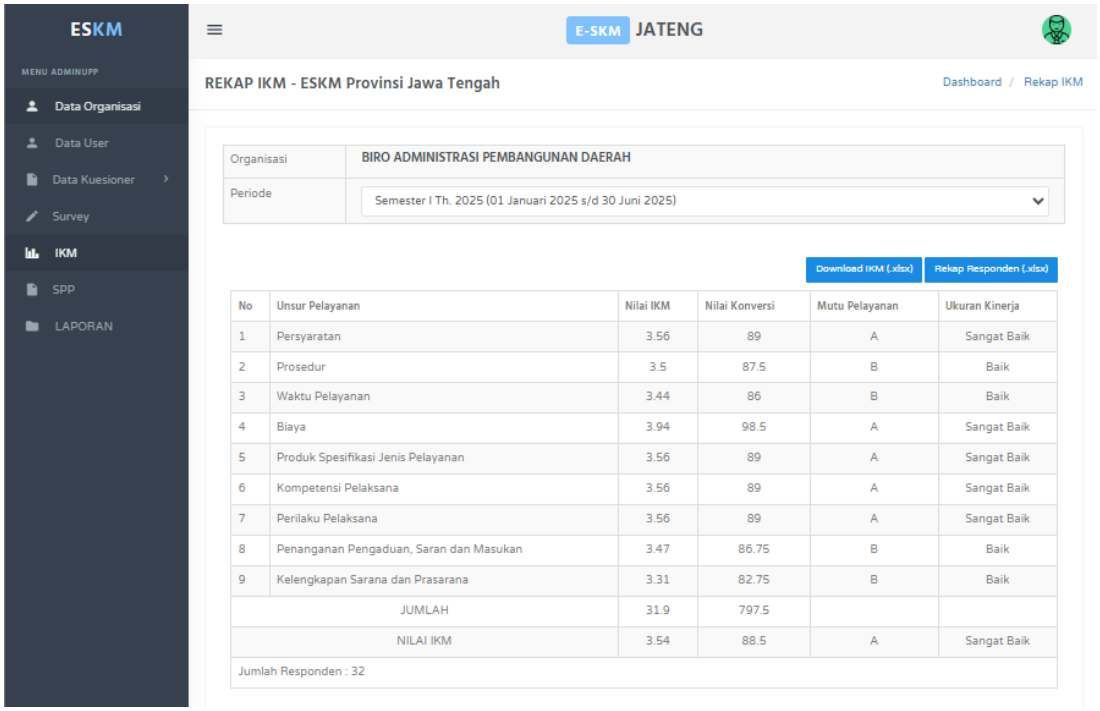




3. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link https://eskm.jatengprov.go.id/skm/997 , pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut :

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



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024

BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

BAB I
PENDAHULUAN

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. Selanjutnya, 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.

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 II Tahun 2024 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 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.39	B	Baik
2	Prosedur	3.35	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.39	B	Baik
4	Biaya	3.96	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.6	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.46	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:

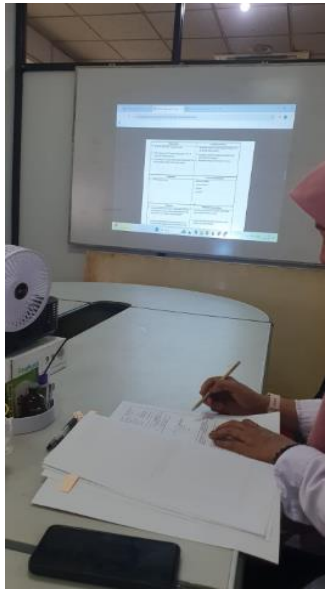
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur	Menyesuaikan SOP Pelayanan yang telah disusun		√			Kepala Biro
2	Persyaratan	Memberikan Pertimbangan Alternatif dalam pemenuhan persyaratan		√			Kepala Biro
3	Waktu Pelayanan	Memaksimalkan SDM dalam Proses Percepatan Waktu Pelayanan		√			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	Menyesuaikan SOP Pelayanan yang telah disusun	**Sudah**	Biro Administrasi Pembangunan Daerah telah melakukan rapat Menyesuaikan SOP Pelayanan yang telah disusun pada tanggal 15 Mei 2024 dengan Hasil : Melakukan kajian evaluasi terhapap SOP Pelaporan Progres Pelaksanaan Kegiatan Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa yang dirasa masih relefan dan dapat dilaksanakan sesuai dengan Nomor SOP 004/SOP/BANGDA/IV/2022		

2	Mempersiapkan Langkah Pembantu dalam proses Persyaratan	**Sudah**	Biro Administrasi Pembangunan Daerah telah melakukan pendampingan melalui Group PAK BEJO pada masing – masing kabupaten/Kota dengan cara merespon pertanyaan kesulitan dan kendala pada proses pelaporan dengan diberikannya pertimbangan alternatif agar tetap dapat di lakukan pemenuhan dalam unsur persyaratan		

3	Memaksimalkan SDM dalam Proses Percepat Waktu Pelayanan	**Sudah**	Biro Administrasi Pembangunan melaksanakan Monitoring Evaluasi kepada Pemerintah Desa dengan sistem sampling untuk dilakukan Pendampingan setiap Triwulan kepada SDM yang melaksanakan dengan target membantu percepatan dalam kegiatan Penginputan Laporan Bulanan Progres Pelaksanaan Bantuan Keunagan Kepada Pemerintah Desa.		

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, Juni 2025

Plt. Kepala Biro Administrasi Pembangunan Daerah

TEMMY PURBOYONO, ST, SH, MM, MT
Pembina Tingkat I
NIP . 197301061999031010