LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
RISET DAN INOVASI DAERAH
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR. i
DAFTAR ISI ii
BAB.I. PENDAHULUAN 1
I.1. Latar Belakang. 1
I.1. Tujuan dan Manfaat 1
I.2. Metode Pengumpulan Data 3
I.3. Waktu Pelaksanaan 4
I.4. Penentuan Jumlah Responden 4
BAB.II. ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 4
II.1. Analisis Responden 4
II.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 2
II.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 6
II.4. Tren Nilai SKM 7
BAB.III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 8
BAB.IV. KESIMPULAN 9

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan baik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan pemangku kepentingan, baik dari kalangan pegawai pemerintah maupun masyarakat umum.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) Kabupaten Kepulauan Selayar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (daring) yang disebarkan kepada pengguna layanan melalui tautan (link) dan pemindaian kode QR (Quick Response Code) yang ditempatkan di area pelayanan serta disebarkan melalui saluran komunikasi resmi instansi. Penggunaan kuesioner online ini bertujuan untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian secara lebih cepat, akurat, dan efisien, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar. Dengan metode ini, responden dapat mengisi survei kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas ruang dan waktu, sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat partisipasi responden sekaligus mempermudah proses rekapitulasi dan analisis data oleh tim pelaksana.

Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu:

1. Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan. Pelaksanaan SKM pada periode tahun 2025 dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2025, dengan responden yang berasal dari pegawai pemerintah dan masyarakat pengguna layanan BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 22 orang dan sampel sebanyak 22 responden (sesuai dengan total seluruh penerima layanan pada periode survei).

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persen
1	Jenis Kelamin	Pria	10	45,45%
		Wanita	12	54,55%
Total			**22**	**100,00%**
2	Pendidikan	< SLTP	0	0,00%
		SLTA	0	0,00%
		Diploma	0	0,00%
		Sarjana	22	100,00%
Total			**22**	**100,00%**
3	Kategori Responden	Pegawai Pemerintah	15	68%
		Masyarakat Umum	7	32%
Total			**22**	

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden SKM BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2025 didominasi oleh:

1. Responden wanita sebanyak 12 orang (55%) dan responden pria sebanyak 10 orang (45%);
2. Seluruh responden (100%) berpendidikan Sarjana, yang mencerminkan bahwa pengguna layanan BAPPERIDA sebagian besar merupakan pegawai pemerintah dan tenaga profesional yang memerlukan layanan perencanaan, riset, dan inovasi daerah;
3. Responden dari kalangan pegawai pemerintah sebanyak 15 orang (68%) dan masyarakat umum sebanyak 7 orang (32%). Hal ini sesuai dengan karakteristik layanan BAPPERIDA yang sebagian besar bersifat teknis-perencanaan dan melibatkan koordinasi antar instansi pemerintah serta fasilitasi kepada masyarakat.

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 22 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur layanan sebagai berikut:

No.	Unsur Layanan	Nilai Konversi IKM 2025	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan Tahun 2025
1	Persyaratan	85.22	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.12	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	81.47	B	Baik
4	Biaya/Tarif	81.55	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	85.02	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84.79	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81.23	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.33	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.46	B	Baik
Nilai IKM BAPPERIDA		**83.35**	**B**	**Baik**

Nilai IKM BAPPERIDA = 83.35 (rata-rata dari kesembilan unsur layanan)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh unsur pelayanan memperoleh predikat B (Baik). Nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (85.33), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (81.23) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (81.46).

2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan dua isu yang paling memerlukan perhatian. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan dibandingkan unsur lainnya. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 81.23, disusul oleh Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 81.46.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, terdapat masukan yang menyatakan perlunya peningkatan keramahan dan komunikasi petugas dalam memberikan layanan, serta responsivitas dalam menangani pengaduan dan masukan dari pengguna layanan. Selain itu, beberapa responden menyampaikan harapan agar proses pelayanan dapat lebih efisien dan waktu penyelesaian lebih cepat.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* dan komunikasi pelayanan kepada seluruh petugas pelayanan	Nov-25	Sekretariat
		Menerapkan sistem *reward & punishment* berbasis umpan balik pengguna	Desember 2025	Sekretariat

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan saluran pengaduan yang lebih mudah diakses dan responsif (kotak saran, WhatsApp, dan formulir online)	Oktober 2025	Sekretariat
		Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) penanganan pengaduan dengan batas waktu respons maksimal 2x24 jam	Nov-25	Sekretariat
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan untuk mempercepat waktu penyelesaian	Desember 2025	Sekretariat

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar selama periode 2023-2025 dapat dilihat melalui data sebagai berikut:

Unsur Layanan	Nilai Konversi IKM 2023	Nilai Konversi IKM 2024	Nilai Konversi IKM 2025	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan Tahun 2025
Pernyaratan	78,3	84,52	85,22	B	Baik
Sistem, Mekanisme, dan prosedur	76,7	82,14	84,12	B	Baik
Waktu Penyelesaian	75	75	81,47	B	Baik
Biaya / Tarif	100	91,67	81,55	B	Baik
Produk Spesifikasi Jenis layanan	76,7	84,52	85,02	B	Baik
Kompetensi Pelaksana	80,8	84,52	84,79	B	Baik
Perilaku Pelaksana	80	80,95	81,23	B	Baik
Sarana dan Prasarana	75	83,33	85,33	B	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75	79,76	81,46	B	Baik
Nilai IKM Bapperida	**79,72**	**82,93**	**83,35**	**B**	**Baik**

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Meskipun terjadi peningkatan signifikan dari tahun 2023 (78.3) ke tahun 2024 (84.52), terdapat sedikit penurunan pada tahun 2025 menjadi 83.35. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan, meskipun masih diperlukan peningkatan konsistensi untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian nilai SKM.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar periode sebelumnya (tahun 2024) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2024)

No	Unsur	IKM 2024
1	Persyaratan	84.52
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.14
3	Waktu Penyelesaian	75.00
4	Biaya/Tarif	91.67
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84.52
6	Kompetensi Pelaksana	84.52
7	Perilaku Pelaksana	80.95
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79.76
9	Sarana dan Prasarana	83.33

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya (tahun 2024), yaitu Waktu Penyelesaian (75.00), Penanganan Pengaduan (79.76), dan Perilaku Pelaksana (80.95). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut
1	**Waktu Penyelesaian** - Evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan	**Sudah**	Telah dilakukan pemetaan ulang alur pelayanan dan pengurangan tahapan yang tidak perlu, sehingga waktu penyelesaian layanan dapat lebih efisien.
2	**Penanganan Pengaduan** - Penyediaan saluran pengaduan yang lebih mudah diakses	**Sudah**	Telah disediakan kotak saran dan saluran WhatsApp untuk menerima pengaduan dan masukan dari pengguna layanan.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut
3	**Perilaku Pelaksana** - Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan	**Belum**	Masih dalam tahap perencanaan anggaran untuk pelaksanaan pelatihan *service excellent* pada tahun 2025.

BAB IV. KESIMPULAN

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

- Sebanyak 22 orang mengisi SKM pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) Kabupaten Kepulauan Selayar di tahun 2025. Seluruh responden merupakan pengguna layanan perencanaan, riset, dan inovasi daerah, yang didominasi oleh pegawai pemerintah (68%) dan masyarakat umum (32%);
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.35. Meskipun demikian, nilai SKM BAPPERIDA menunjukkan pola yang fluktuatif dari tahun ke tahun, dengan capaian tertinggi pada tahun 2024 (84.52) dan sedikit penurunan pada tahun 2025 (83.35);
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya;
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAPPERIDA Kabupaten Kepulauan Selayar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana tindak lanjut telah dilaksanakan);
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

Pelatihan service excellent untuk peningkatan perilaku pelaksana belum dilaksanakan karena masih dalam tahap perencanaan anggaran dan menunggu alokasi anggaran tahun 2026.