



BKPSDM
Kab. Kutai Kartanegara

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaborasi

**#bangga
melayani
bangsa**

Laporan Pelaksanaan
**Survei Kepuasan
Masyarakat**
Tahun 2025
BKPSDM Kutai Kartanegara



[bkpsdm.kukar](https://www.facebook.com/bkpsdm.kukar)

[#TalentaKukar](https://www.instagram.com/bkpsdm.kukar)



[bkpsdm.kukarkab.go.id](https://www.bkpsdm.kukarkab.go.id)

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II.....	4
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
	2

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III.....	12
BAB III.....	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV.....	15
BAB IV.....	15
KESIMPULAN.....	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	14
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner.....	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15

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.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan:** 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. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 11 (sebelas) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 33.786 orang pada tahun 2024 dan sampel sebanyak 380 responden (menurut target sampling Krejcie & Morgan).

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8.252 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3317	40,2%
		Perempuan	4935	59,8%
2	Pendidikan	Tidak Bersekolah	1	0,01%
		SD	29	0,35%
		SMP	39	0,47%
		SMA	1228	14,88%
		D-I	4	0,05%
		D-II	10	0,12%
		D-III	1418	17,18%
		D-IV	199	2,41%
		S1	4847	58,74%
		S2	466	5,65%
		S3	11	0,13%
		3	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
SWASTA	0			0%
WIRASWASTA	3			0,04%
LAINNYA	4143			50,21%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Bid. MP- Administrasi Kepegangatan PNS	1114	91,375	91,225	89,3	99,025	90,075	90,75	91,475	98,175	90,6	92,44
2	Bid. MP- Administrasi Perubahan Data Kepegangatan	417	91,125	91,3	89,275	99,575	90,1	91,3	91,85	97,35	90,05	92,44
3	Bid. MP- Administrasi Penugasan PNS	27	88,9	87,975	87,025	99,075	91,675	89,825	89,825	99,075	89,825	91,47
4	Bid. MP- Konsultasi Kepegawaian Bidang Mutasi dan Promosi PNS	204	90,075	89,45	88,225	99,275	88	89,7	90,575	97,425	89,35	91,34
5	Bid. MP- Administrasi Jabatan Fungsional PNS	39	89,75	88,45	87,825	98,725	87,825	88,45	89,75	98,725	87,825	90,81
6	Bid. MP- Administrasi Setelah Tugas Belajar PNS	16	89,075	85,95	89,075	100	87,5	87,5	89,075	100	89,075	90,81

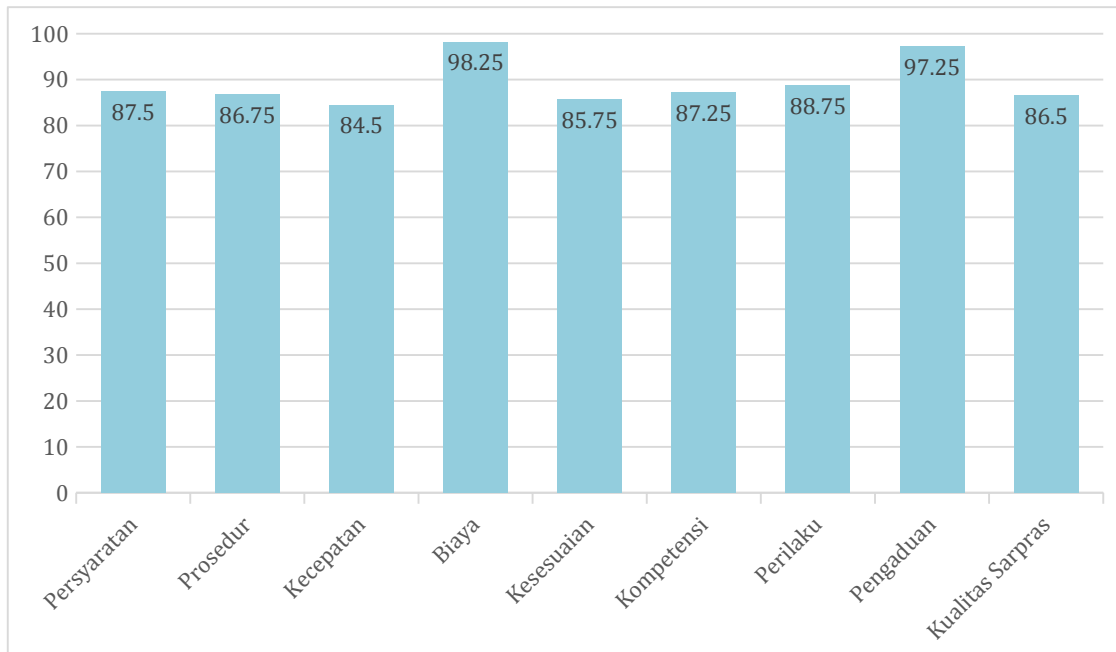
7	Bid. MP - Administrasi Jabatan Struktural PNS	60	89,175	86,25	85,825	99,175	85,825	86,25	87,5	99,175	87,925	89,68
8	Bid. MP - Administrasi Jabatan Pelaksana PNS	190	87,1	86,325	84,875	98,95	86,45	85,525	86,7	97,1	87,5	88,95
9	Bid. MP - Administrasi Mutasi PNS	289	86,5	86,775	83,725	98,625	85,125	86,775	87,37 5	97,325	86,25	88,72
10	Bid. PPI - Verifikasi Daftar Gaji	183	85,525	85,525	84,15	97,55	84,7	85,1	85,52 5	97,4	83,475	87,66
11	Bid. PPI - Karirs/Karsu, Karpeg, Cuti dan Tapera	237	84,175	83,325	81,85	98,3	82,6	83,325	84,92 5	97,575	82,8	86,54
12	Bid. PPI - Pensiun	260	84,05	82,7	80,575	97,125	82,7	83,45	84,22 5	96,15	83,375	86,04
13	Bid. PPI - Seleksi Penerimaan ASN/PPPK	489	83,025	82,1	80,875	96,975	81,4	83,425	84,67 5	96,925	84,45	85,98
14	Bid. PPI - Data Kepegawaian	212	84,675	82,675	81,475	98,125	82,55	83,125	83,5	95,875	81,6	85,96
15	Bid. PSDA - Tugas Belajar/Tugas	105	90	89,275	84,275	99,525	89,525	87,85	91,2	96,9	87,15	90,63

	Belajar Mandiri																		
16	Bid. PSDA - Pelatihan Dasar (Latsar) dan Orientasi PPPK	2691	89,225	88,15	85,6	98,45	86,7	89,8	92,2	97,925	87,5	90,62							
17	Bid. PSDA - Sertifikasi PNS	32	89,075	87,5	85,15	96,875	85,95	86,725	89,85	98,45	89,85	89,94							
18	Bid. PSDA - Pelatihan Kepemimpinan	74	85,8	84,45	82,1	98,3	83,1	84,45	86,15	98,65	82,775	87,31							
19	Bid. PSDA - Pelatihan Fungsional	157	82,8	82,95	81,85	98,1	81,525	82,65	83,92 5	97,775	83,6	86,13							
20	Bid. PSDA - Pelatihan Teknis	364	84,275	83,525	79,95	97,875	82,2	83,25	84,35	95,475	82,15	85,89							
21	Bid. PSDA - Assessment Center	571	83	83,225	81,125	97,625	82	82,975	83,5	95,4	82,7	85,73							
22	Bid. PSDA - Aplikasi Pengembangan Kompetensi ASN	58	80,6	81,475	80,175	98,275	81,9	83,2	83,2	96,975	82,325	85,35							
23	Bid. PSDA - Peningkatan Kapabilitas Kinerja ASN	396	82,775	82,45	79,85	97,275	81,125	81,325	82,57 5	93,875	82,65	84,88							

24	Bid. PKAP - IZIN Percepatan ASN	1	75	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97,22
25	Bid. PKAP - Pemberian Tanda Jasa PNS	4	93,75	93,75	93,75	100	93,75	93,75	93,75	93,75	81,25	87,5						92,36
26	Bid. PKAP - IZIN Perkwawinan ASN	33	87,875	88,625	87,125	98,475	91,675	93,175	93,175	93,175	96,975	91,675						92,09
27	Bid. PKAP - Evaluasi Kinerja ASN	4	87,5	87,5	87,5	100	87,5	87,5	87,5	87,5	100	87,5						90,28
28	Bid. PKAP - Penilaian Kinerja ASN	25	86	87	82	96	84	86	87	87	99	86						88,11
Rerata IKM Per Unsur			87,5	86,75	84,5	98,25	85,75	87,25	88,75	97,25	86,5							87,5
IKM Unit Layanan			89,17															
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik															

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek **Kecepatan Pelayanan** dan **Kesesuaian Pelayanan** merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. **Kecepatan Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu **84,5**. Selanjutnya **Kesesuaian Pelayanan** yang mendapatkan nilai **85,75** adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa **Kualitas Sarana dan Prasarana** dirasa masih kurang memadai.

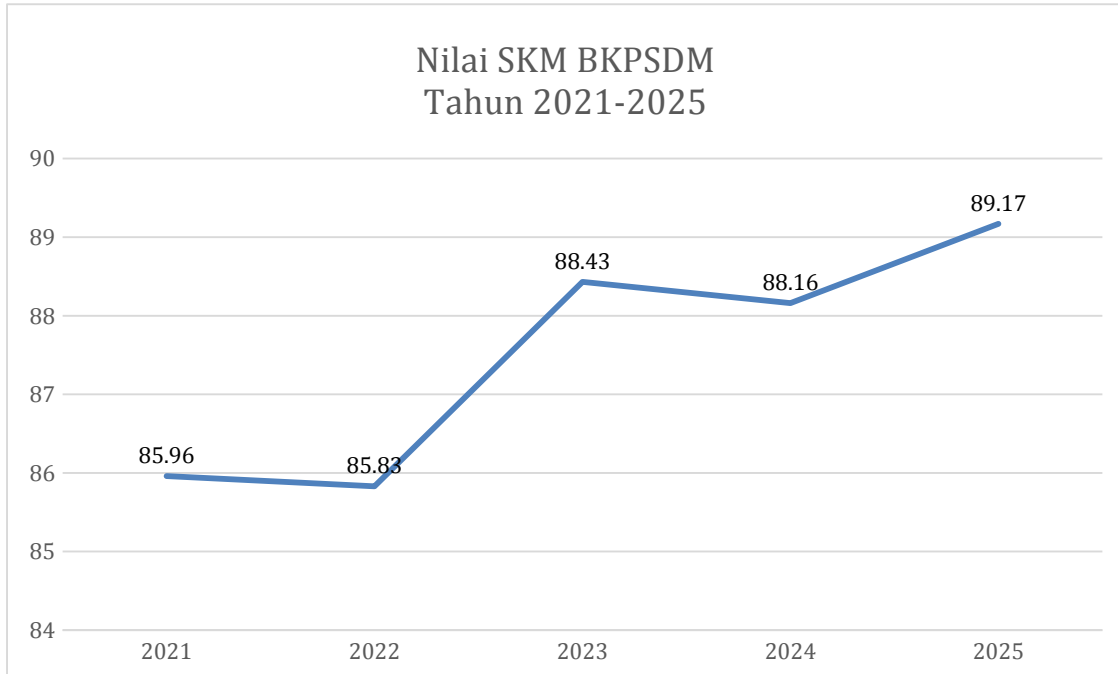
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis

tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	Integrasi Semua pelayanan pada SIMPEG dan bisa dimonitor oleh masing-masing Pegawai yang dilayani.	Januari—Maret 2026	Sekretaris
		Sosialisasi Layanan Online yang dimiliki oleh BKPSDM	Tiap Triwulan	Seluruh Kepala Bidang
2	Kesesuaian Pelayanan	Sosialisasi Layanan Online yang dimiliki oleh BKPSDM	Tiap Triwulan	Seluruh Kepala Bidang
		Sosialisasi SOP Layanan yang dimiliki oleh BKPSDM	Tiap Triwulan	Seluruh Kepala Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,25
3	Waktu Penyelesaian	83,5
4	Biaya/Tarif	98,25
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,75
6	Kompetensi Pelaksana	85,5
7	Perilaku Pelaksana	86,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,5
9	Sarana dan Prasarana	85,5

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Kecepatan Pelayanan - Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	Sudah 100%	Tidak ada tantangan/hambatan yang dihadapi	
	Kecepatan Pelayanan - Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada stakeholder	Sudah 80%	Tidak ada tantangan/hambatan yang dihadapi	
	Kecepatan Pelayanan - Menggunakan API dalam interoperabilitas data dengan aplikasi SIMPEG/SIASN	Sudah 80%	Masih dalam proses pengerjaan untuk menyambungkan beberapa fitur pada SIMPEG ke SIASN	
2	Kesesuaian Pelayanan - Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa.	Sudah 85%	Tidak ada tantangan/hambatan yang dihadapi	

	Kesesuaian Pelayanan - Kemudahan dalam mengakses pelayanan	Sudah 100%	Tidak ada tantangan/hambatan yang dihadapi	
	Kesesuaian Pelayanan - Melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Operasional dan Prosedur (SOP)	Sudah 75%	Masih dalam proses evaluasi dari setiap SOP yang telah dibuat	
3	Prosedur Pelayanan - Penyederhanaan Persyaratan Pelayanan	Sudah 25%	Masih dalam proses penyederhanaan menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku	
	Prosedur Pelayanan - Penyesuaian proses bisnis	Sudah 100%	Tidak ada tantangan/hambatan yang dihadapi	
	Prosedur Pelayanan - Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada stakeholder	Sudah 75%	Tidak ada tantangan/hambatan yang dihadapi	

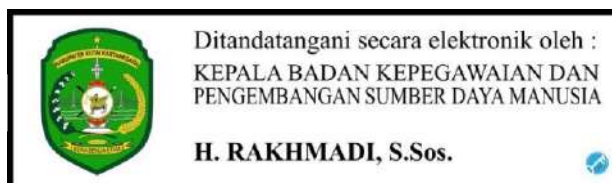
BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak **8.252** orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara di tahun 2025. Layanan Pelatihan Dasar (Latsar) dan Orientasi PPPK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *responden* yang mengisi survei yaitu **2.691** orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik dengan nilai SKM 89,17**. Nilai SKM BKPSDM Kabupaten Kutai Kartanegara juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan dan juga Kesesuaian Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ditetapkan di : Tenggarong
Pada Tanggal : 26 November 2025



LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
 SUMBER DAYA MANUSIA**
 Kompleks Pemerintahan Rucas Mulu Kartanegara Gedung F Lantai III
 Jln. Widyadarmasari Telp/Fax: (0541) 0906378 Kode Pos 75511

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Jenis Layanan :

- I. Identitas**
- Nama Lengkap * :
 - No HP * :
 - Jenis Kelamin * : L/P
 - Umur * :
 - Pendidikan * :
 - Pekerjaan :
- II. Survei**
- Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang anda butuhkan ?
 A. Sangat Sesuai B. Sesuai
 C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
 - Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanannya ?
 A. Sangat Mudah B. Mudah
 C. Rumit D. Sangat Rumit
 - Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu untuk mendapatkan layanan tersebut ?
 A. Sangat Cepat B. Cepat
 C. Lambat D. Sangat Lambat
 - Apakah ada permasalahan biaya/tarif terhadap pelayanan yang diberikan ?
 A. Tidak ada B. Ada, Sesuai ketentuan dan murah/terjangkau
 C. Ada, Sesuai ketentuan namun mahal D. Ada, tidak sesuai ketentuan namun mahal
 - Bagaimana pendapat Anda tentang hasil pelayanan yang diterima, apakah sesuai dengan kebutuhan / yang diharapkan ?
 A. Sangat Sesuai B. Sesuai
 C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
 - Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?
 A. Sangat Kompeten B. Kompeten
 C. Kurang Kompeten D. Tidak Kompeten
 - Bagaimana pendapat Anda tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?
 A. Sangat Baik/Ramah B. Baik/Ramah
 C. Kurang Baik/Kurang Ramah D. Tidak Baik
 - Bagaimana pendapat Anda tentang pemangangan pegawai, sarana dan fasilitas oleh unit pelayanan tersebut ?
 A. Ada, nyaman dan memadai B. Ada, nyaman namun kurang memadai
 C. Ada, namun tidak berjalin D. Tidak ada.

- Bagaimana menurut Anda tentang kondisi sarana dan prasarana, keamanan, dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan tersebut ?
 A. Sangat baik B. Baik
 C. Cukup D. Buruk

10. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses informasi (baik online maupun offline) terkait pelayanan tersebut ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Buruk	Sangat Baik

11. Bagaimana pendapat Anda terkait penjelasan informasi dan kesesuaian persyaratan pelayanan tersebut ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Buruk	Sangat Baik

12. Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Sulit	Sangat Mudah

13. Bagaimana pendapat Anda terkait kecepatan / kesesuaian waktu dalam mendapatkan pelayanan tersebut ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Lambat	Sangat Cepat

14. Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian / kewajaran tarif / biaya pelayanan tersebut ? (ini bintang 6 jika gratis)

★★★★★	Jumlah Bintang:
Ada dan Mahal	Tidak Ada (Gratis)

15. Bagaimana pendapat Anda terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Buruk	Sangat Bagus

16. Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap petugas: apa respon sistem aplikasi dalam memberikan pelayanan ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Buruk	Sangat Baik

17. Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan dan kecepatan layanan konsultasi dan pengadaan di tempat ini ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Sulit dan Lambat	Sangat Mudah dan Cepat

18. Bagaimana penilaian Anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Buruk	Sangat Baik

19. Bagaimana penilaian Anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti kecurangan ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Tidak Sesuai	Sangat Sesuai

20. Bagaimana penilaian Anda terkait integritas petugas dalam mencegah menyalah / menerima imbalan atau hadiah ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Tidak Bermotivasi/Menolak Imbalan	Sangat Bermotivasi/Menolak Imbalan

21. Bagaimana penilaian Anda terkait pencegahan penyalahgunaan barang pada pelayanan tersebut ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Memakai Imbalan	Menolak Imbalan

22. Bagaimana penilaian Anda terkait upaya pencegahan praktik percaloan / perantara pada pelayanan tersebut ?

★★★★★	Jumlah Bintang:
Sangat Buruk	Sangat Baik

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
UNIT PELAYANAN:		Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia									
PERIODE:		2025-01-01 s/d 2025-11-15									
JENIS LAYANAN:		Semua									
No	Responden	Waktu	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Do*****	3 Januari 202	4	4	3	4	3	4	3	4	4
2	Lj*****	3 Januari 202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	Rj*****	3 Januari 202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Pa*****	3 Januari 202	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	Ha*****	3 Januari 202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
8248	Za*****	15 November	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8249	Za*****	15 November	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8250	Za*****	15 November	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8251	Za*****	15 November	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8252	Za*****	15 November	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur			28861	28651	27931	32457	28288	28814	29275	32088	28533
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,497	3,472	3,385	3,933	3,428	3,492	3,548	3,889	3,458
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,39	0,39	0,38	0,44	0,38	0,39	0,39	0,43	0,38

Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
Kesesuaian Persyaratan	3,5	87,5
Prosedur Pelayanan	3,47	86,75
Kecepatan Pelayanan	3,38	84,5
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,93	98,25
Kesesuaian Pelayanan	3,43	85,75
Kompetensi Petugas	3,49	87,25
Perilaku Petugas Pelayanan	3,55	88,75
Penanganan Pengaduan	3,89	97,25
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,46	86,5

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000-2,5999	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0643	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5323	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik