



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) OKTOBER-DESEMBER

Triwulan IV  
Badan Kepegawaian Negara



2024

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>6</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>6</b>
2.1 Data Kuesioner SKM	6
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.3 Perhitungan SKM	7
<b>BAB III</b>	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>8</b>
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
3.2 Hasil Data SKM Triwulan IV Tahun 2024	10
3.3 Gambar 1. Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV Tahun 2024	11
<b>BAB IV</b>	<b>13</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>17</b>
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	26

## **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 Badan Kepegawaian Negara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Indonesia, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepegawaian yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara

Adapun sasaran 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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.4 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dalam bentuk formulir secara digital yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian Negara 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, 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. 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).

### 1.5 Tim Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian Negara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian Negara adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

Kelompok Kerja Pengelolaan Pelayanan Terpadu		
1.	Dyah Wulan Retno Kinasih	Ketua
2.	Mia Kurniati	Sekretaris
3.	Defri Rendy	Anggota
4.	Sugiyanto	Anggota
5.	Fatin Fadilla Andriani	Anggota
6.	Dila Sholeha	Anggota
7.	Metta Rhozely	Anggota
8.	Ratna Dewi	Anggota
9.	Aulia Pradipta Panjili	Anggota
10.	Deni Kurniadi	Anggota
11.	Ariel Delya Alif Pratomo	Anggota
12.	Dina Khairani	Anggota
13.	Iqbal Fadil	Anggota
14.	Maurits Jonathan	Anggota
15.	Zahra Nurul Fadhilah	Anggota

## 1.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu per triwulan selama 1 Tahun. Penyusunan laporan triwulan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan untuk per periode triwulan per tahunnya. Berikut merupakan rincian laporan triwulan IV pada Tahun 2024:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	24
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	66
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	21
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	21

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Data Kuesioner SKM

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Badan Kepegawaian Negara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 pada triwulan IV, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Negara dalam kurun waktu triwulan tiga adalah sebanyak 1.241 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 291 orang.

**TEBEL KREJCIE AND MORGAN**

**Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## 2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan setelah pelayanan diberikan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui formulir *digital* dan hasilnya akan langsung masuk ke data berupa *soft file*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.3 Perhitungan SKM

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka perhitungan SKM Triwulan IV Tahun 2024 menggunakan analisa perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Analisa Perhitungan} : \text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned}\text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= (1/9) \\ &= 0,111\end{aligned}$$

IKM Unit Pelayanan x 25

Penilaian	Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
	1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
	2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
	3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	<b>B</b>	Baik
	4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	<b>A</b>	Sangat Baik

Keterangan :

- a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

Dalam perhitungan SKM Triwulan IV Tahun 2024 ini memuat 9 Parameter yaitu:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kejelasan Persyaratan Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kemampuan Petugas
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas
6. Kenyamanan di Lingkungan unit pelayanan
7. Pengurusan Tanpa Biaya
8. Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

## BAB III

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, yaitu **1.241** responden sehingga sampel yang diambil **291**. Namun, perlu diketahui beberapa responden memiliki beberapa kebutuhan layanan yang dituju. Adapun rincian responden SKM BKN, antara lain sebagai berikut:

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/ TNI / POLRI	1.171
		Swasta	10
		Lainnya	59
		Wirausaha/Usahawan	1
2	JENIS LAYANAN	Penetapan Pertimbangan Teknis Nomor Induk ASN	130
		Penetapan Kartu Identitas Pegawai	4
		Penetapan Kartu Istri/Kartu Suami PNS	34
		Penetapan Pertek KP, Pengangkatan, Mutasi, dan Pemberhentian JF Utama yang Penetapannya Kewenangan Presiden	81
		Pemberian Pertek KP, PMK, dan Mutasi yang Penetapannya menjadi Kewenangan PPK	81
		Pemberian Keputusan Mutasi Pegawai Negeri Sipil yang Menjadi Kewenangan Kepala BKN	43
		Pemberian Pertimbangan Teknis Mutasi yang Penetapannya menjadi Kewenangan PPK	0
		Persetujuan Pemberian Cuti di Luar Tanggungan Negara (CLTN)	5

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
		Perpanjangan Cuti di Luar Tanggungan Negara (CLTN)	4
		Pengaktifan kembali Pegawai Negeri Sipil yang telah selesai Cuti di Luar Tanggungan Negara (CLTN)	10
		Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun	27
		Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang Meninggal Dunia	49
		Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan Pegawai Negeri Sipil	5
		Pemutakhiran Data	69
		Pelayanan Computer Assisted Test (CAT)	93
		Konsultasi Kepegawaian (Penyusunan Analisis/Telaahan Permasalahan Hukum Kepegawaian)	151
		Konsultasi Kepegawaian (Pelaksanaan Inventarisasi Permasalahan Kepegawaian)	230
		Konsultasi Kepegawaian (Pemantauan dan Evaluasi Implementasi Kebijakan Kepegawaian)	89
		Bantuan Hukum (Beracara di Pengadilan)	0
		Bantuan Hukum (Pembuatan Telaah Pertimbangan Hukum/Jawaban Somasi)	0
		Bantuan Hukum (Pelaksanaan Pendampingan Saksi/Ahli di Kepolisian/Kejaksaan/Pengadilan/KPK);	1
		Pelayanan Banding Administratif Pegawai ASN; dan	20
		Permohonan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	5
		Konsultasi Lainnya	849
<b>TOTAL</b>			<b>1.980</b>

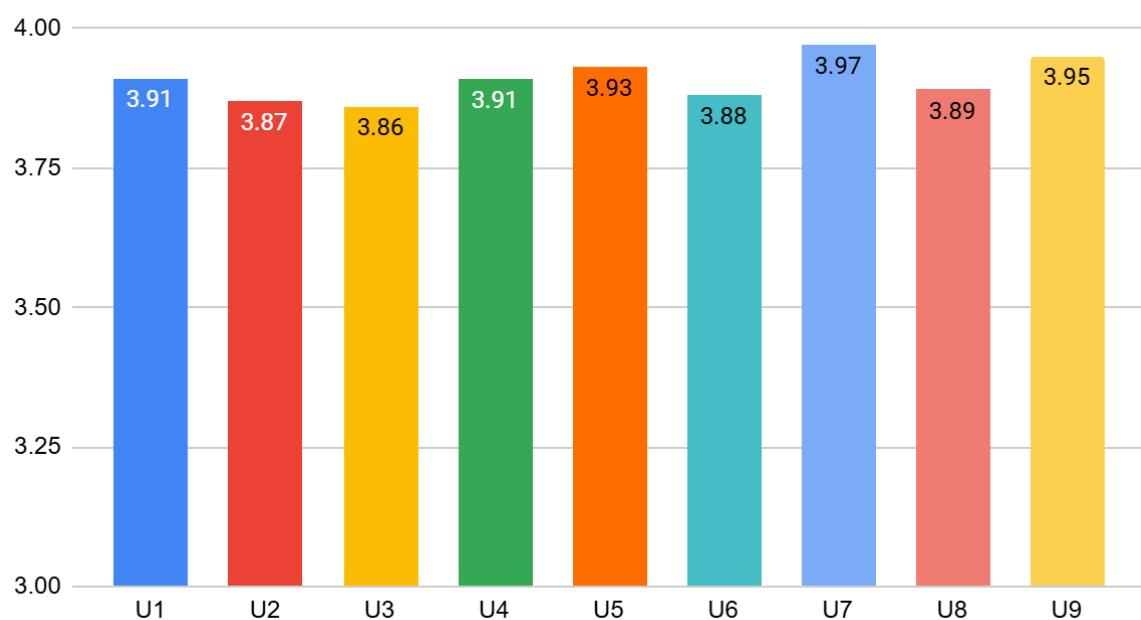
### 3.2 Hasil Data SKM Triwulan IV Tahun 2024

Penghitungan SKM BKN Triwulan IV Tahun 2024 menggunakan rumus yang mengacu pada pengukuran skala likert (Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Parameter

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.91	3.87	3.86	3.91	3.93	3.88	3.97	3.89	3.95
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	96.69								

Nilai Unsur Pelayanan



### Gambar 1. Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 (Per Unsur)

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara Triwulan IV Tahun 2024, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu: **SANGAT BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **96,69**.

### 3.3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pengurusan Tanpa Biaya mendapat nilai paling tertinggi yaitu 3,97. selanjutnya Penanganan Pengaduan tertinggi kedua yaitu 3,95. Begitu juga Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,93.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kecepatan untuk Mendapatkan Pelayanan dengan nilai 3,86, serta Kejelasan Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,87 dan Kenyamanan di Lingkungan unit pelayanan dengan nilai 3,86.

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

1. Ruang tunggu PTSP perlu pembenahan dikarenakan dalam tahap renovasi
2. Tidak ada complimentary untuk tamu yang sedang menunggu, tempat untuk charger hp dan penitipan barang.
3. Kedisiplinan petugas dalam hal waktu pelayanan di loket sppd dan ruang konsultasi.
4. Adanya SOP untuk front office dalam penerimaan pelayanan yang datang di PTSP.

Namun demikian, saran yang paling banyak di kemukakan/dituliskan oleh penerima pelayanan di BKN adalah **“Puas/Optimal”** dengan pelayanan yang diberikan dan menyarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan di BKN.

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

1. Ruangan pelayanan dan ruang tunggu belum optimal dikarenakan masih dalam renovasi, namun sebagian besar ruang pelayanan sudah mulai tertata rapi sehingga kenyamanan pengunjung sudah mulai teratas.
2. Diperlukannya pelatihan khusus terkait *service excellent* bagi Petugas layanan serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
3. Telah disediakan pelayanan *online* melalui SIASN namun masih banyak penerima layanan yang langsung datang secara *offline*.

## **BAB IV**

### **SIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **96,69**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian Negara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Adanya peningkatan nilai IKM dari Triwulan I yaitu 94,91, di Triwulan II menjadi 95,3, pada Triwulan III menjadi 95,51 dan terakhir pada Triwulan IV menjadi 96,69 merupakan suatu kerja sama antara para pegawai pemberi layanan berkolaborasi dengan Biro Humas, Hukum dan Kerja Sama selaku PIC dalam pelayanan terpadu.
- Pengurusan Tanpa Biaya mendapat nilai paling tertinggi yaitu 3,97. selanjutnya Penanganan Pengaduan tertinggi kedua yaitu 3,95. Begitu juga Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,93.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kecepatan untuk Mendapatkan Pelayanan dengan nilai 3,86, serta Kejelasan Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,87 dan Kenyamanan di Lingkungan unit pelayanan dengan nilai 3,86.
- Pada Triwulan IV terkait prasarana dan sarana pada ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah dilakukan renovasi untuk bagian penerimaan pelayanan dan ruang tunggu bagi penerima layanan sehingga untuk kenyamanan pengunjung berangsur-angsur meningkat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. kedepannya apabila renovasi telah selesai dilakukan diharapkan pengunjung akan menjadikan pelayanan yang optimal.
- Informasi terkait pelayanan di BKN juga sudah disajikan melalui TV media yang berada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan tentang tata cara mendapatkan pelayanan dan informasi-informasi terbaru yang juga di publikasikan

di media sosial BKN.

- Terkait kecepatan pelayanan akan terus ditingkatkan dengan melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali untuk melihat apakah petugas yang ditugaskan sudah sesuai jadwal yang diberikan kepada resepsionis dan Biro Humas, Hukum dan Kerja Sama.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN : .....  
 PUSAT/KANREG : .....

Tanggal Survey : ..... Jam Survei :  08.00-12.00\*  
 13.00-17.00\*

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> (Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	

### II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<b>P *)</b>
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan	
	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	<b>P *)</b>
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaranbiaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Saran:		

\*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden

## 2. Hasil Olah Data SKM

Jumlah Responden	291								
No Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	4	3	4
26	4	3	4	3	4	3	4	4	4
27	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
72	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
81	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
89	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
197	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

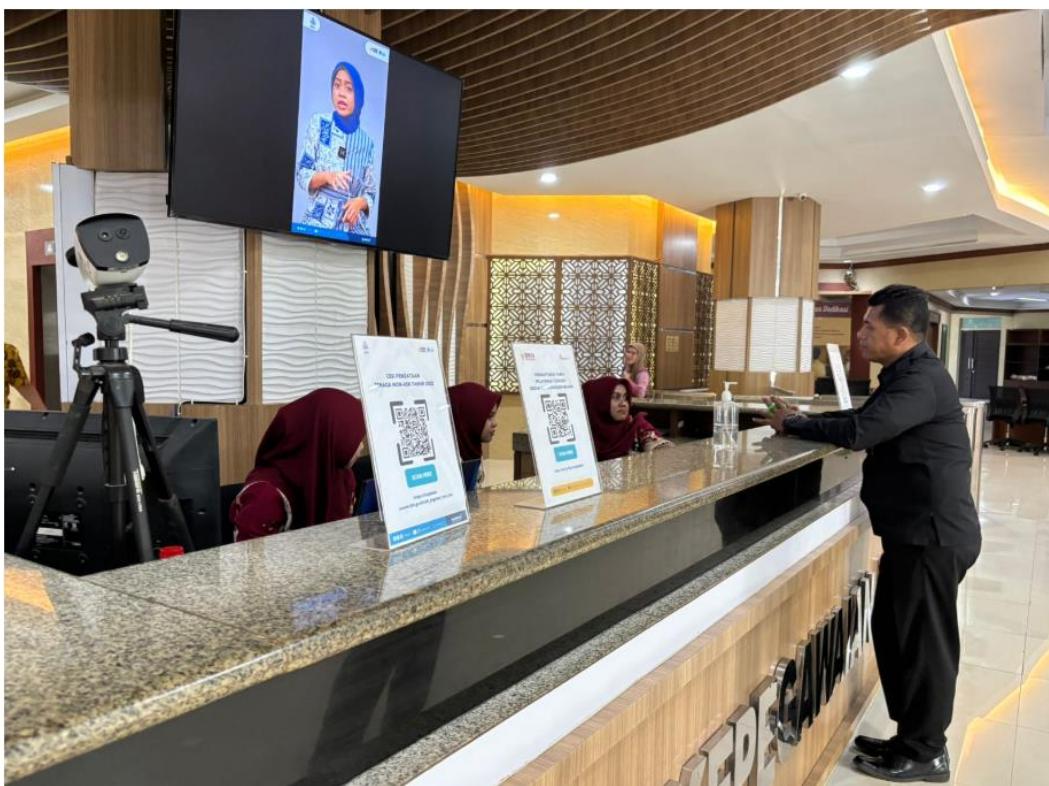
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
251	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
252	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
279	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
282	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai per Parameter (JP)</b>	<b>1138</b>	<b>1125</b>	<b>1123</b>	<b>1138</b>	<b>1143</b>	<b>1128</b>	<b>1156</b>	<b>1133</b>	<b>1148</b>	
<b>Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter</b>	<b>3.91</b>	<b>3.87</b>	<b>3.86</b>	<b>3.91</b>	<b>3.93</b>	<b>3.88</b>	<b>3.97</b>	<b>3.89</b>	<b>3.95</b>	
<b>Nilai Indeks per Parameter</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.42</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	<b>0.44</b>	<b>0.43</b>	<b>0.43</b>	

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>	<b>96.69</b>
<b>Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



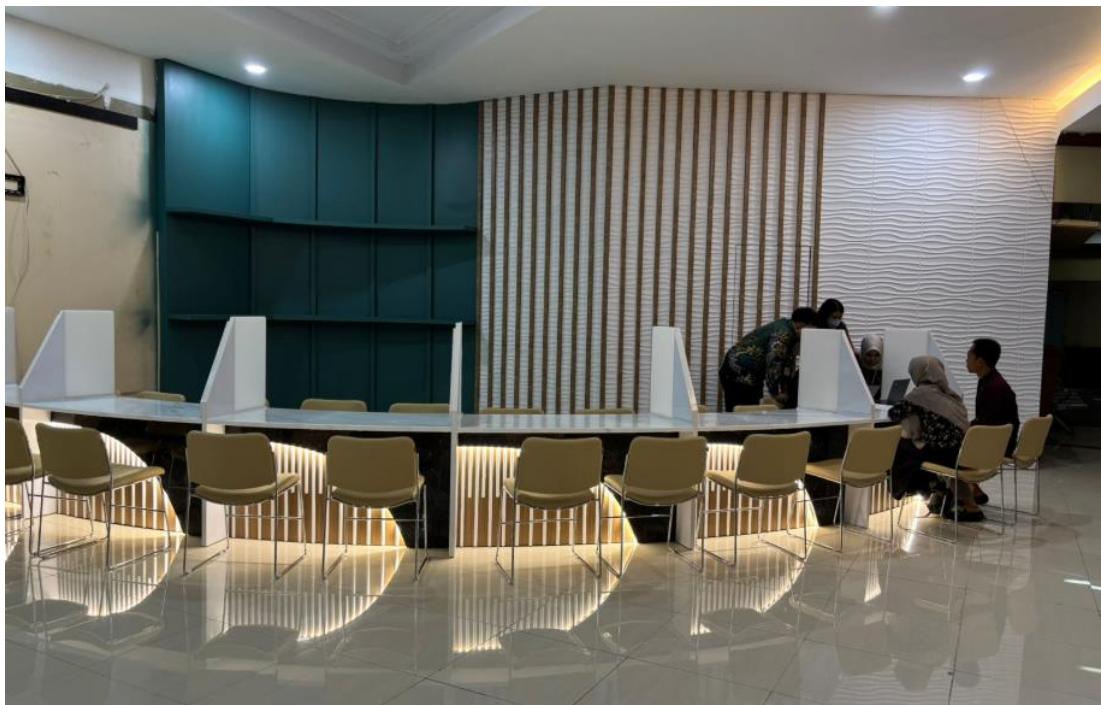
Front Office dan Informasi TV Media



Loket SPPD



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang tunggu pelayanan