



# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III TAHUN 2025



BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,  
HUKUM, DAN KERJA SAMA

**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar</b>	<b>ii</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>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
Hasil Data SKM Triwulan II Tahun 2025	11
Gambar 1. Nilai SKM Per Unsur Triwulan II Tahun 2025	11
<b>BAB IV</b>	<b>14</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>17</b>
1. Kuesioner	17
2. Hasil Olah Data SKM	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	29

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan wujud komitmen Badan Kepegawaian Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelibatan masyarakat ini bertujuan untuk membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung prinsip pembangunan berkelanjutan serta mendorong kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam melibatkan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan publik melalui pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan yang meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan pedoman tersebut, Badan Kepegawaian Negara telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan kepegawaian yang diberikan. Hasil survei ini merupakan rangkuman data dan informasi yang diperoleh melalui metode pengukuran kuantitatif dan kualitatif, sehingga diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat dan komprehensif. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang konstruktif bagi Badan Kepegawaian Negara dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan prima dapat terwujud dan harapan masyarakat atas pemenuhan hak-haknya sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan.

Ketua Kelompok Kerja Pengelolaan  
Pelayanan Terpadu

~



# **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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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 disebarkan 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 2025.

KELOMPOK KERJA PENGELOLAAN PELAYANAN TERPADU		
1.	Dyah Wulan Retno Kinasih, S.Sn., M.Si.	Ketua
2.	Mia Kurniati, S.I.Kom.	Sekretaris
3.	Ratna Dewi , S.S., M.Si.	Anggota
4.	Maurits Jonathan, S.I.Kom.	Anggota
5.	Deni Kurniadi, S.H	Anggota
6.	Fatin Fadilla Andriani, S.I.Kom.	Anggota
7.	Dila Sholeha, S.A.P.	Anggota
8.	Metta Rhozely, S.I.Kom	Anggota
9.	Iqbal Fadil, S.I.P.	Anggota
10.	Aulia Pradipta, M.Si.	Anggota
11.	Dhealita Dzakia, S.AB	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 III pada Tahun 2025:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	23
2.	Pengumpulan Data	Juli- September 2025	64
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	21
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	23

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Data Kuesioner SKM

Responden merupakan penerima pelayanan sesuai jenis layanan kepegawaian BKN yang diterima. Jumlah responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat BKN pada triwulan III Tahun 2025 adalah sebanyak 885 responden. Oleh karena itu, berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 265 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 I Tahun 2025 menggunakan analisa perhitungan sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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 variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

Dalam perhitungan SKM Triwulan III Tahun 2025 ini memuat 9 Parameter yaitu:

- Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Penyelesaian**  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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.
- 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).



## BAB III

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, yaitu **885** responden sehingga sampel yang diambil **265**. 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	827
		Swasta	4
		Lainnya	182
		Wirausaha/Usahawan	0
Total			1013

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
2	JENIS LAYANAN	Penetapan Pertimbangan Teknis Nomor Induk ASN	45
		Penetapan Kartu Identitas Pegawai	20
		Penetapan Kartu Istri/Kartu Suami PNS	0
		Penetapan Pertek KP, Pengangkatan, Mutasi, dan Pemberhentian JF Utama yang Penetapannya Kewenangan Presiden	66
		Pemberian Pertek KP, PMK, dan Mutasi yang Penetapannya menjadi Kewenangan PPK	17
		Pemberian Keputusan Mutasi Pegawai Negeri Sipil yang Menjadi Kewenangan Kepala BKN	28
		Pemberian Pertimbangan Teknis Mutasi yang Penetapannya menjadi Kewenangan PPK	0

		Persetujuan Pemberian Cuti di Luar Tanggungan Negara (CLTN)	6
		Perpanjangan Cuti di Luar Tanggungan Negara (CLTN)	2
		Pengaktifan kembali Pegawai Negeri Sipil yang telah selesai Cuti di Luar Tanggungan Negara (CLTN)	4
		Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun	22
		Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang Meninggal Dunia	18
		Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan Pegawai Negeri Sipil	5
		Pemutakhiran Data	50
		Pelayanan Computer Assisted Test (CAT)	23
		Konsultasi Kepegawaian (Penyusunan Analisis/Telaahan Permasalahan Hukum Kepegawaian)	59
		Konsultasi Kepegawaian (Pelaksanaan Inventarisasi Permasalahan Kepegawaian)	81
		Konsultasi Kepegawaian (Pemantauan dan Evaluasi Implementasi Kebijakan Kepegawaian)	65
		Bantuan Hukum (Beracara di Pengadilan)	0
		Bantuan Hukum (Pembuatan Telaah Pertimbangan Hukum/Jawaban Somasi)	2
		Bantuan Hukum (Pelaksanaan Pendampingan Saksi/Ahli di Kepolisian/Kejaksaan/Pengadilan/KPK);	0
		Pelayanan Banding Administratif Pegawai ASN; dan	12
		Permohonan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	5
		Konsultasi Lainnya	492

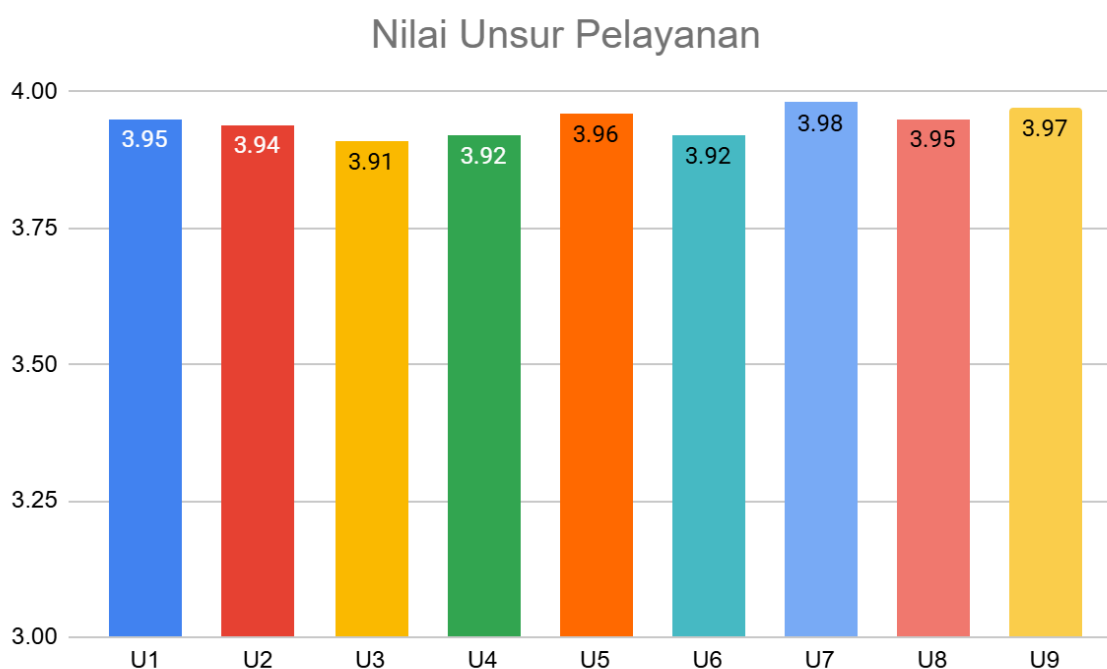
<b>Total</b>	1022
--------------	------

### 3.2 Hasil Data SKM Triwulan III Tahun 2025

Penghitungan SKM BKN Triwulan III Tahun 2025 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>	3.95	3.94	3.91	3.92	3.96	3.92	3.98	3.95	3.97
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>97.77</b>								



Gambar 1. Nilai SKM Triwulan III Tahun 2025 (Per Unsur)

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara Triwulan III Tahun 2025, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu: **SANGAT BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **97.77**.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pengurusan Tanpa Biaya nilai paling tinggi, yaitu 3,98 selanjutnya Penanganan Pengaduan tertinggi kedua yaitu 3,97. Begitu juga Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,96.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3.91, Kemampuan Petugas, dan Kenyamanan di Lingkungan unit pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3,92.

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. Belum tersosialisasi secara menyeluruh layanan konsultasi daring melalui zoom meeting.
2. Tidak ada complimentary untuk tamu yang sedang menunggu, tempat untuk charger hp dan penitipan barang.
3. Adanya penambahan jumlah meja konsultasi dan stop kontak untuk mengisi daya gawai pengunjung.
4. Adanya SOP untuk front office dalam penerimaan pelayanan yang datang di PTSP.

Namun demikian, saran yang paling banyak di kemukakan/ditulisikan 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. Diperlukannya pelatihan khusus terkait *service excellent* bagi Petugas layanan serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

2. 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 III Tahun 2025 mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **97.77**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian Negara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
- Adanya peningkatan nilai IKM BKN Triwulan II dari 96,81 menjadi 97,67 pada IKM BKN Triwulan III Tahun 2025, dan meningkat menjadi 97.77 pada Triwulan III merupakan suatu kerja sama antara para pegawai pemberi layanan berkolaborasi dengan Biro Hukum dan Komunikasi Publik selaku PIC dalam pelayanan terpadu.
- Pengurusan Tanpa Biaya nilai paling tinggi, yaitu 3,98 selanjutnya Penanganan Pengaduan tertinggi kedua yaitu 3,97. Begitu juga Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,96..
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3.91, Kemampuan Petugas, dan Kenyamanan di Lingkungan unit pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3,92.
- Pada Triwulan III Tahun 2025 terdapat masukan pada unsur prasarana dan sarana pada ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu adanya *complimentary* di ruang tunggu, lalu permintaan jumlah meja konsultasi agar dapat ditambah.
- Ruang konsultasi 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 diperlukan penambahan jumlah meja konsultasi 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 dipublikasikan 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 Hukum dan Komunikasi Publik.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN : .....

PUSAT/KANREG : .....

Tanggal Survey : .....

Jam Survei : .....

08.00-12.00\*

13.00-17.00\*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
(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.	P *)
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan	
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
5	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4
Saran:		

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



## 2. Hasil Olah Data SKM

Jumlah Responden	885								
No Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	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	3	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	4	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	3	3	3	3	3	3	4	3	3

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	3	4	3	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	4	3	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4

125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	3	4	4
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4

151	4	4	3	3	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	3	4	3	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	3	4	4	4	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	3	4	4	4	4	4

177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	3	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	3	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	3	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4



203	4	4	3	4	4	3	4	3	4
204	4	3	4	3	4	4	4	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	3	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	3	3	4	4	4	4	4	4
223	3	4	3	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4

229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	3	4	4	4	3	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	3	3	4	4	4	4	4	4
251	4	3	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	3	4	4	4

255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	3	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	3	4	3	4	4	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	3	3	3	4	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	3	4	4	4	3	4	3	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah Nilai per Parameter (JP)</b>	894	891	885	887	897	888	900	894	899
<b>Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter</b>	3.955752212	3.942477876	3.915929204	3.924778761	3.969026549	3.92920354	3.982300885	3.955752212	3.977876106
<b>Nilai Indeks per Parameter</b>	0.4351327434	0.4336725664	0.4307522124	0.4317256637	0.4365929204	0.4322123894	0.4380530973	0.4351327434	0.4375663717
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>	97.7710177								
<b>Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan</b>	SANGAT BAIK								

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



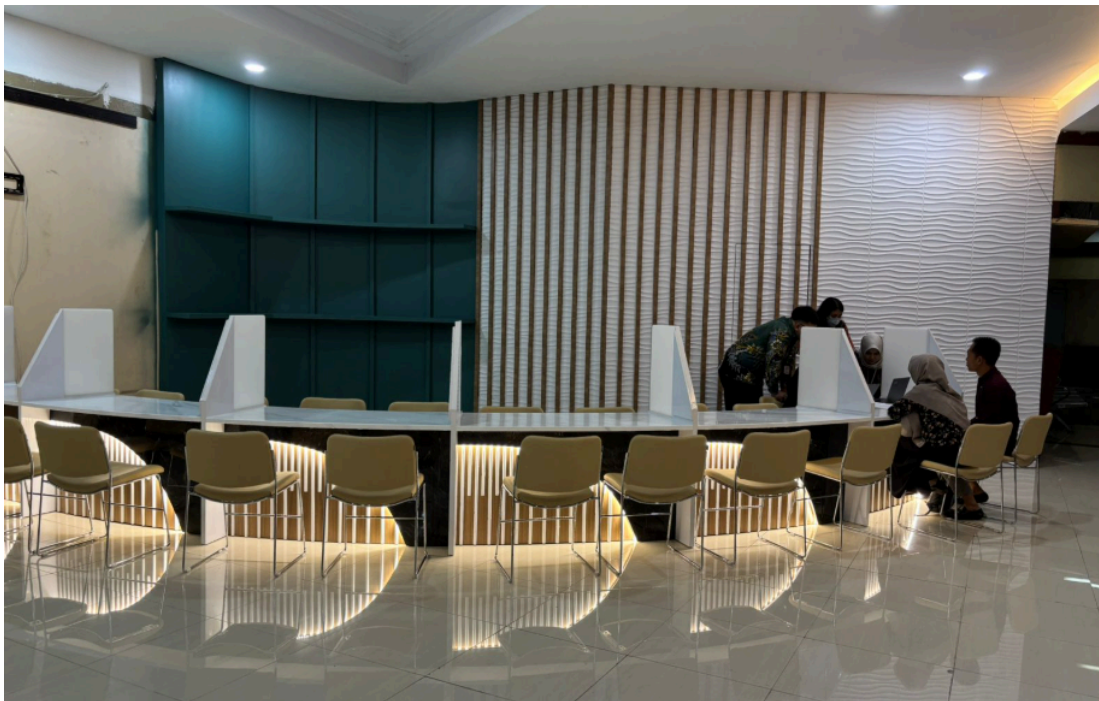
Front Office dan Informasi TV Media



Loket SPPD



Ruang Konsultasi Pelayanan



Ruang Konsultasi Pelayanan





Ruang tunggu pelayanan