



# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



BIRO HUKUM  
DAN KOMUNIKASI PUBLIK

**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>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 Sepanjang Tahun 2025	9
Gambar 1. Nilai SKM Triwulan I Tahun 2025 (Per Unsur)	10
Gambar 2. Nilai SKM Triwulan II Tahun 2025 (Per Unsur)	11
Gambar 3. Nilai SKM Triwulan III Tahun 2025 (Per Unsur)	11
Gambar 4. Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2025 (Per Unsur)	12
<b>BAB IV</b>	<b>14</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

## 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 mengamalkan 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. Sebagai bentuk pelaporan pelayanan disusun laporan triwulan survei kepuasan masyarakat yang memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan untuk per periode triwulan per tahunnya. Laporan tahunan dibuat setelah periode pelayanan Tahun Anggaran berakhir.

## 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 jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Negara dalam kurun waktu satu tahun berjumlah **90.478** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada tiap triwulannya.

**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	100000	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 Tahun 2025 menggunakan analisa perhitungan sebagai berikut:

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

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

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 Tahun 2025 ini memuat 9 Parameter 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 Penyelesaian 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).



## BAB III

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Negara dalam kurun waktu satu tahun berjumlah **90.478** orang dengan rincian pada Triwulan I sebanyak **800** orang, Triwulan II sebanyak **566**, Triwulan III sebanyak **885** orang dan Triwulan IV sebanyak **88.227** orang. Adapun rincian responden SKM BKN Tahun 2025, antara lain sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	64633
		Swasta	80
		Lainnya	585
		Wirausaha/Usahawan	7
Total			65305

Data responden berdasarkan karakteristik pekerjaan diperoleh dari responden yang mengisi buku tamu digital pada PTSP. Adanya perbedaan jumlah data responden pada karakteristik pekerjaan dengan jumlah yang mengisi survei kepuasan masyarakat (SKM) BKN sebanyak 25.173 responden dikarenakan hal-hal sebagai berikut:

- Responden tidak mengisi buku tamu digital di PTSP karena merupakan peserta pro ASN yang hadir dan mengikuti tes Pro ASN pada TW IV;
- Responden yang mengisi buku tamu digital tidak semuanya mengisi SKM BKN.

### 3.2 Hasil Data SKM Tahun 2025

Penghitungan SKM BKN Triwulan I, II, III, dan IV 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

#### Triwulan I

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.89	3.93	3.92	3.91	3.90	3.94	3.91	3.88	3.87
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	96.81								

#### Triwulan II

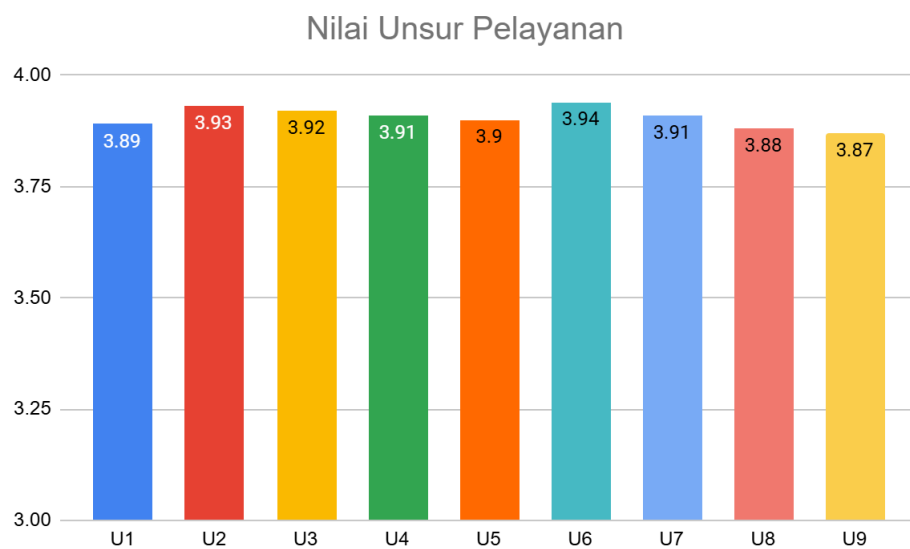
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.98	3.94	3.92	3.89	3.96	3.89	3.98	3.93	3.97
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	97.67								

Triwulan III

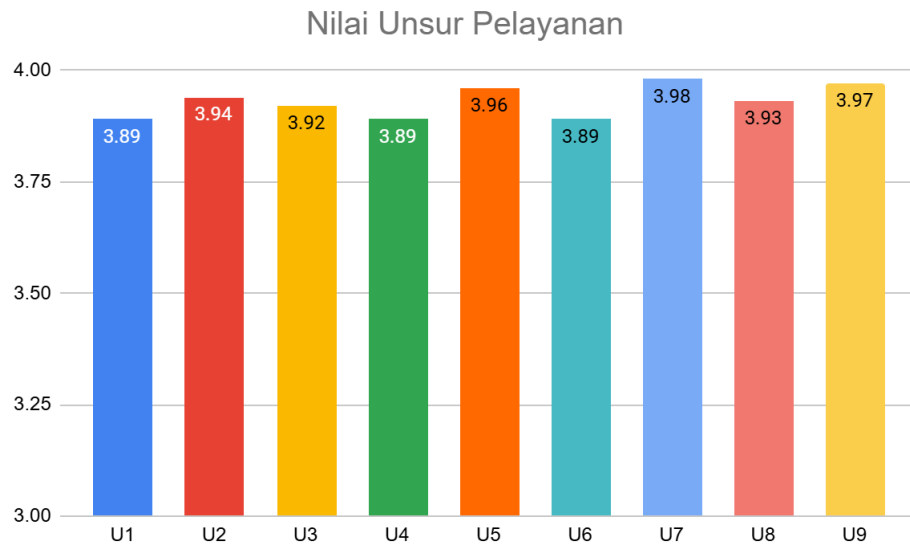
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.95	3.94	3.91	3.92	3.96	3.92	3.98	3.95	3.97
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	97.77								

Triwulan IV

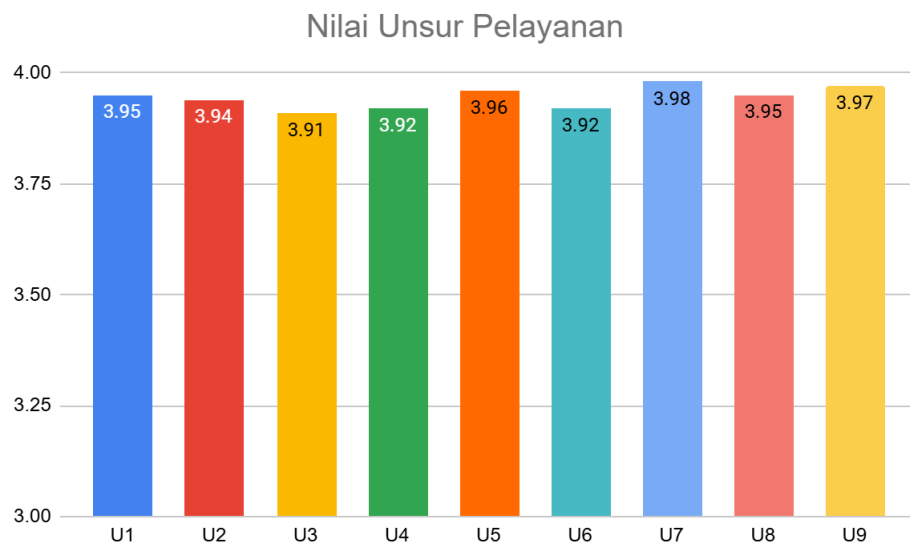
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.73	3.49	3.56	3.62	3.68	3.59	3.84	3.61	3.80
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	91.40								



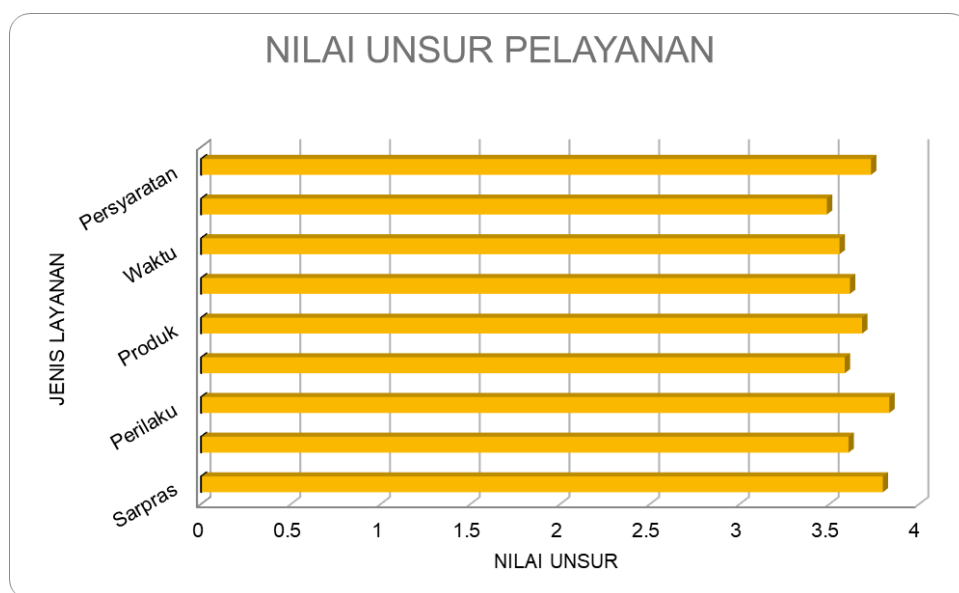
Gambar 1. Nilai SKM Triwulan I Tahun 2025 (Per Unsur)



Gambar 2. Nilai SKM Triwulan II Tahun 2025 (Per Unsur)



Gambar 3. Nilai SKM Triwulan III Tahun 2025 (Per Unsur)



Gambar 4. Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2025 (Per Unsur)

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Negara Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2025, maka rerata penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah **95.91** dan masuk kedalam Kategori Sangat Baik.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data Triwulan I, II, III dan IV , dapat diketahui bahwa :

1. Pada Triwulan I unsur tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana. Pada Triwulan II unsur tertinggi adalah Persyaratan dan Perilaku Pelaksana. Pada Triwulan III dan IV unsur tertinggi sama yakni Perilaku Pelaksana.
2. Untuk unsur layanan nilai terendah pada Pada Triwulan I adalah Sarana dan prasarana. Pada Triwulan II terdapat dua unsur terendah dengan nilai yang sama yaitu Biaya/Tarif dan Sarana dan prasarana. Untuk unsur layanan nilai terendah pada Pada Triwulan III adalah Waktu Penyelesaian. Pada Triwulan IV unsur terendah adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Berdasarkan rekapitulasi masukan, saran, serta pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal aduan sepanjang tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan BKN berada pada kategori “Puas/Optimal”.

Mayoritas pengguna layanan menilai pelayanan yang diberikan sudah baik dan menyarankan agar kualitas tersebut terus dipertahankan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa catatan perbaikan yang bersifat minor dan perlu menjadi perhatian dalam rencana tindak lanjut, antara lain:

1. Sarana dan prasarana layanan, khususnya ruang tunggu dan ruang pelayanan, belum sepenuhnya optimal karena masih dalam tahap renovasi. Diperlukan penataan lanjutan serta penambahan fasilitas pendukung seperti stop kontak, tempat pengisian daya gawai, penitipan barang, meja konsultasi, serta complimentary bagi pengunjung.
2. Standar pelayanan dan SDM, meliputi perlunya penyusunan dan penerapan SOP front office, peningkatan kedisiplinan petugas layanan, serta pelatihan khusus terkait *service excellent* dan pemberian penghargaan bagi petugas berprestasi.
3. Optimalisasi layanan dan informasi digital, yaitu peningkatan sosialisasi layanan daring (SIASN dan konsultasi online/Zoom) serta penguatan penyebaran informasi pelayanan melalui media sosial agar masyarakat tidak selalu datang secara langsung (offline).
4. Peningkatan komunikasi publik, khususnya terkait layanan kepegawaian dan pelayanan terpadu, agar informasi lebih mudah diakses, cepat, dan merata.

Secara keseluruhan, pelayanan BKN telah berjalan dengan baik, namun tetap diperlukan peningkatan berkelanjutan pada aspek fasilitas, SDM, SOP, dan pemanfaatan layanan digital guna meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## BAB IV

### SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I, II, III, dan IV Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara pada tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **95.91**.
- Penambahan jumlah pengguna layanan pada Triwulan IV dikarenakan adanya program prioritas nasional yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Negara yang targetnya untuk mengikutsertakan ASN di seluruh wilayah Indonesia. Dalam hal tersebut pengguna layanan turut mengisi SKM yang diberikan setelah menggunakan layanan Badan Kepegawaian Negara.
- Pada Triwulan I Kompetensi Pelaksana nilai paling tinggi, yaitu 3,94. selanjutnya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tertinggi kedua yaitu 3,93. Begitu juga Waktu Penyelesaian untuk mendapat pelayanan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,92. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,87, Sarana dan prasarana dengan nilai 3,88 dan Persyaratan dengan nilai 3,89.
- Pada Triwulan II Pengurusan Persyaratan dan Perilaku Pelaksana nilai paling tinggi, yaitu 3,98. Begitu juga Sarana dan prasarana mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,96. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai yang sama yakni 3,89.
- Pada Triwulan III Perilaku Pelaksana nilai paling tinggi, yaitu 3,98 selanjutnya Sarana dan prasarana tertinggi kedua yaitu 3,97. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,96. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.91, Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai yang sama yakni 3,92.
- Pada Triwulan IV Unsur Perilaku menjadi nilai yang paling tinggi, yaitu 3.84

selanjutnya Unsur Sarana Prasarana tertinggi kedua yaitu 3,80. Begitu juga Unsur Persyaratan Petugas mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu 3,73. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Unsur Kompetensi dengan nilai 3.59, Unsur Waktu dengan nilai 3.56, dan Unsur Prosedur di Lingkungan unit pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3,49.

- Meskipun kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan BKN berada pada kategori “Puas/Optimal”, masih terdapat beberapa catatan perbaikan yang bersifat minor dan perlu menjadi perhatian dalam rencana tindak lanjut, antara lain Sarana dan prasarana layanan, Standar pelayanan dan SDM, Optimalisasi layanan dan informasi digital, dan Peningkatan komunikasi publik.
- Bersamaan dengan pelaporan setiap triwulan juga dibuat laporan Rencana Tindak Lanjut sebagai bentuk pelaksanaan dari tindak lanjut hasil evaluasi pelayanan yang dilakukan.



## 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)	
<i>(Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Pekerjaan	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>                     1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan                 </div> <div>                     4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya                 </div> </div>
Jenis Kelamin	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>1. Laki-laki</div> <div>2. Perempuan</div> </div>

### II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<b>1</b>	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<b>P *)</b>
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
<b>2</b>	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
<b>3</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan	
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
<b>4</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
<b>5</b>	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

<b>6</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	<b>P *)</b>
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
<b>7</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
<b>8</b>	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
<b>9.</b>	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. 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