



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN JANUARI S.D. MARET 2025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, DASAR DAN
MENENGAH**

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA**



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JANUARI S.D. MARET 2025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, DASAR DAN
MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..	6
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	10
5.2 Rekomendasi	10
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masih ada keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial baik itu bentuk pelayanan dari aparatur maupun minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Keluhan maupun kritikan dari masyarakat sebaiknya disampaikan lewat media yang harus disediakan oleh suatu lembaga pemerintahan. 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 dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing minimal 1 (satu) tahun sekali. 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 BPMP Provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap

layanan yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh BPMP Provinsi DKI Jakarta. Dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit/instansi.

1.4 Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh BPMP Povinsi DKI Jakarta dengan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ada di Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi DKI Jakarta.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan melalui *google form*. Ada 9 (sembilan) pertanyaan pada kuesioner yang sudah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan pada kuesioner bulan Januari s.d Maret 2025 adalah sebagai berikut.

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 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 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 terselenggarakannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta setelah kegiatan layanan selesai. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui google form setelah responden selesai diberikan pelayanan dan hasilnya secara daring akan terekap otomatis di aplikasi tersebut.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik setiap bulan baik pelayanan online maupun tatap muka. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat bulan Januari s.d Maret 2025 dilakukan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaa
1.	Persiapan	01 Januari 2025

2.	Pengumpulan Data	01 Januari s.d 31 Maret 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 April 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 April 2025

2.5 Penentuan Responden

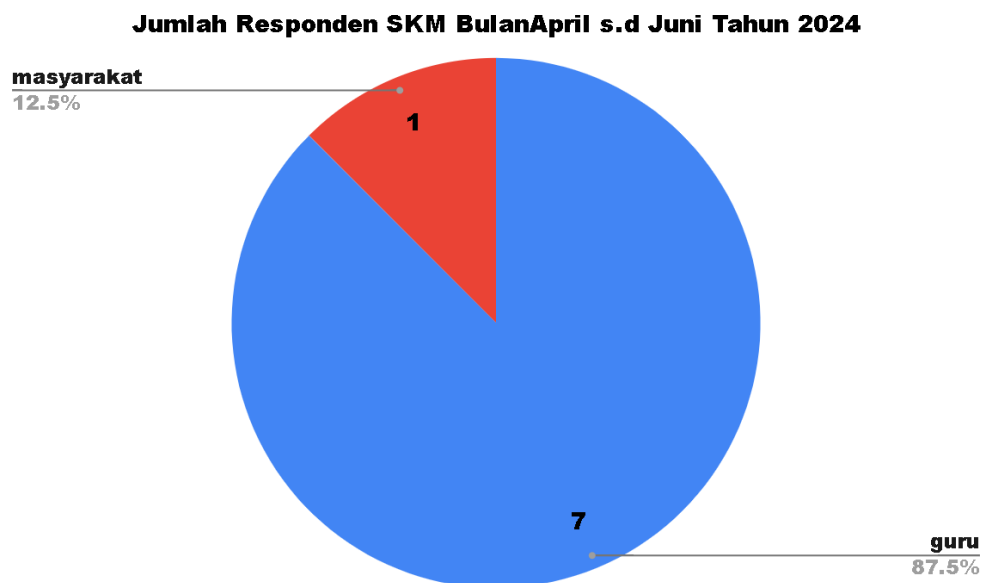
Dalam penentuan responden, ditentukan dari populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan baik tatap muka maupun online berprofesi antara lain sebagai pendidik dan tenaga kependidikan jenjang pendidikan dasar, dan pendidikan menengah, serta karyawan swasta.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden atau pengisi kuesioner layanan ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta pada bulan Januari s.d Maret 2025 **sebanyak 8 responden**. Responden adalah pengunjung ULT baik yang datang langsung ke ULT (tatap muka) maupun online yang berprofesi antara lain sebagai pendidik dan tenaga kependidikan jenjang pendidikan dasar, dan pendidikan menengah, serta karyawan swasta.



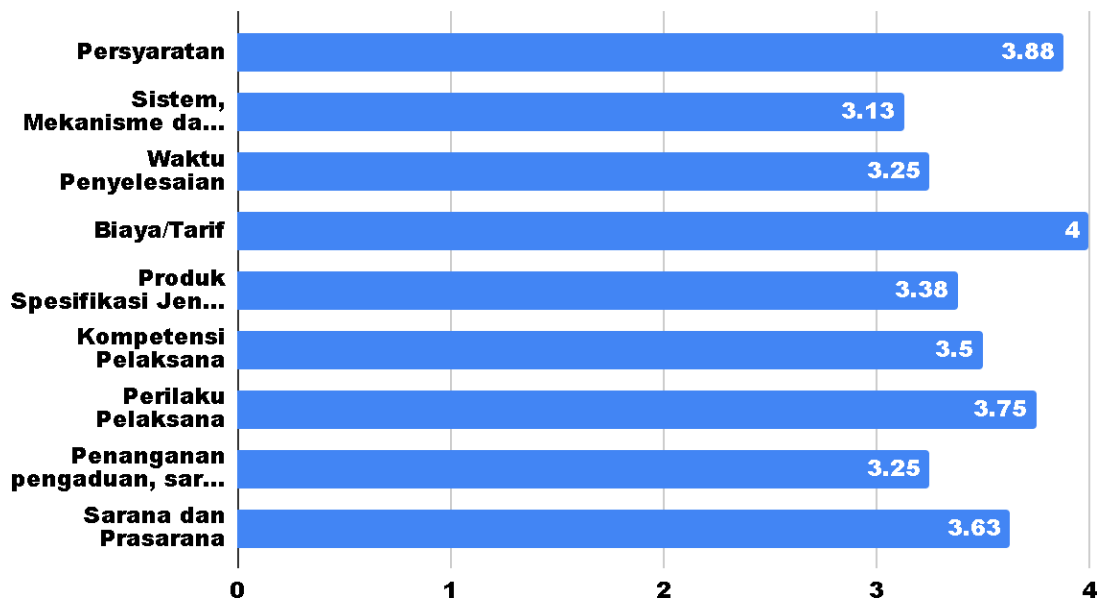
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bulan Januari s.d Maret 2025 dapat diperoleh hasil penskoran 1 sampai dengan 4 dengan kondisi dan persepsi masing masing Rekap hasil olah data evaluasi berdasarkan kategori penskoran sebagaimana disajikan dalam tabel sebagai berikut.

NO	SKOR	KATEGORI
1	$s \leq 1,75$	Sangat buruk
2	$1,75 < s \leq 2,5$	Buruk
3	$2,5 < s \leq 3,25$	Baik
4	$s > 3,25$	Sangat Baik

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	3	4	4	3	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4
7	4	3	4	4	3	4	4	3	4
8	4	3	4	4	3	4	3	3	3
IKM per unsur	3.88	3.13	3.25	4.00	3.38	3.50	3.75	3.25	3.63
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik

Tingkat Pelayanan Kerja ULT Bulan April s.d Juni Tahun 2024



Analisis hasil survei bulan Januari s.d Maret 2025:

- Unsur terendah terletak pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,13) dan Waktu Penyelesaian (3,25)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (4.00) Unsur Persyaratan(3,88) dan unsur Perilaku Pelaksana (3,75).

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa unsur terendah terletak unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,13) dan Waktu Penyelesaian (3,25)

Adapun kondisi permasalahan atau kekurangan dari unsur pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur muncul pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai rendah dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat.
- Unsur Waktu Penyelesaian muncul pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai rendah dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksiapan petugas dalam melakukan pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini harus dilanjutkan dengan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas unsur dengan hasil IKM terendah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka panjang, jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari s.d Maret 2025 adalah sebagai berikut.

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW III	TW III	T W IV	
1	Sistem, Mekanism dan Prosedur	Sosialisasi prosedur pelayanan		√	√	√	Koordinator ULT

2	Waktu Penyelesaian	Melakukan pemantauan kinerja pelayanan secara rutin		√	√	√	Koordinator ULT
---	-----------------------	---	--	---	---	---	--------------------

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPMP Provinsi DKI Jakarta di lingkungan Kementerian Pendidikan, Dasar dan Menengah telah diuraikan dalam laporan ini, olehnya perbaikan yang akan dirumuskan diharapkan benar- benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 dilaksanakan setiap bulan. Pelaksanaan pelayanan publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta pada bulan Januari s.d Maret 2025 mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai **SKM 3,53 atau 88,19% dengan katagori Sangat Baik**. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,13) dan Waktu Penyelesaian (3,25)

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi adalah Unsur Biaya/Tarif (4,00) Unsur Persyaratan(3,88) dan unsur Perilaku Pelaksana (3,75).

5.2 Rekomendasi

Persepsi “SANGAT BAIK” dan “BAIK” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain:

1. Perlu adanya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab petugas.
2. Untuk perbaikan atau peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, unit kerja penyedia layanan publik mempublikasikan/mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media cetak/elektronik.

3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk menilai apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan masyarakat dan apakah ada inovasi dari masing-masing unit kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.
4. Perlu dilakukan sosialisasi tentang tata cara pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk menyamakan persepsi sehingga hasilnya lebih akurat dan sesuai dengan kondisi riil.
5. Unit kerja penyedia layanan publik diharapkan dapat melakukan terobosan atau inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya.