

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SUMEDANG
Jl. Pangeran Geusan Ulun No. 6 Sumedang

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	5
2.4 Tren Nilai SKM	6
BAB III	7
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	7
Dokumentasi Tindak Lanjut	9
BAB IV	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 triwulan (Bulan Januari s/d Bulan Maret).

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	84%
		Perempuan	4	16%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	68%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	8	32%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	5	20%
		TNI	2	8%
		POLRI	1	4%
		Swasta	7	28%
		Wirausaha	3	12%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	7	28%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	25	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 Triwulan I

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata (NRR)	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,84	0,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,80	0,42
U3	Waktu Penyelesaian	3,84	0,42
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,84	0,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,88	0,43
U7	Perilaku Pelaksana	3,92	0,43
U8	Sarana dan Prasarana	4,00	0,44
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	0,42
Jumlah			3,83
Indeks Kepuasan Masyarakat			95,92
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK

Dari tabel di atas dapat diketahui untuk Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **95,92** sehingga mutu pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang termasuk kategori **A** dengan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi ada 1 unsur dengan nilai terendah, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai rata-rata tertimbang 0,42 (NRR : 3,84).

Berdasarkan analisis di atas, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang merencanakan tindak lanjut untuk perbaikan terhadap tiga unsur dengan nilai terendah, dengan cara:

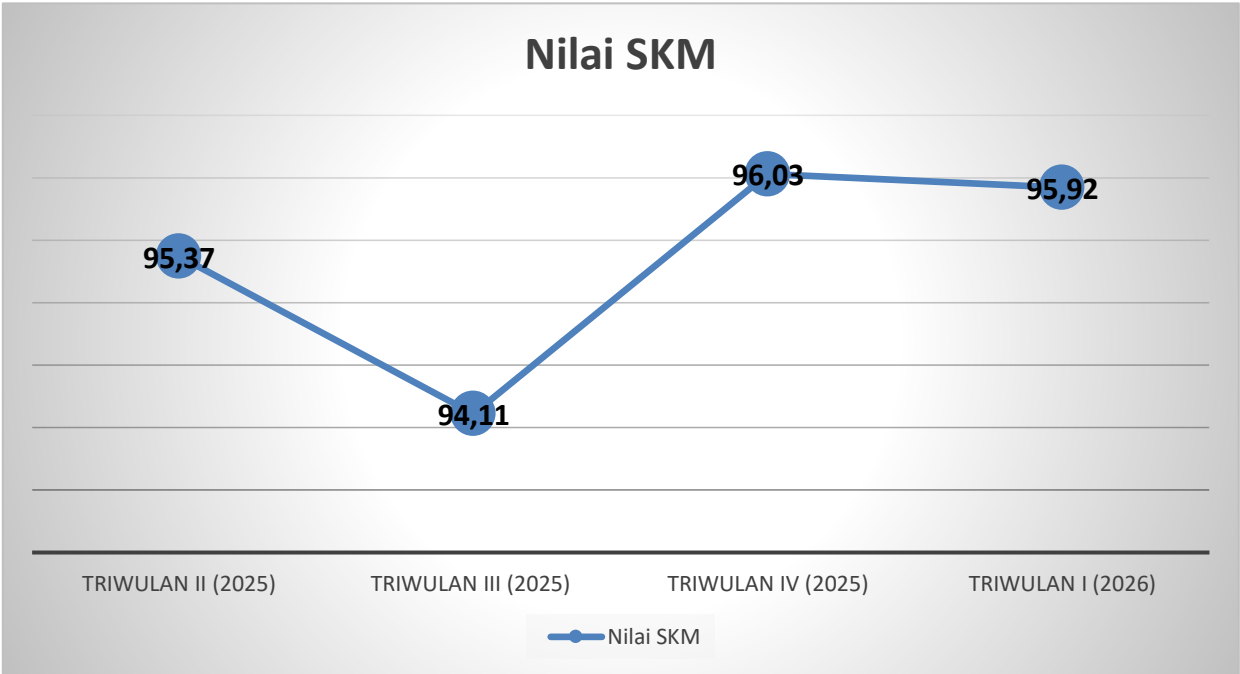
1. Pembinaan kepada pegawai tentang etika pelayanan, komunikasi efektif, dan sikap ramah dalam melayani masyarakat.
2. Membuat kode etik pelayanan yang dipajang di area pelayanan sebagai pengingat.
3. Menyediakan kotak apresiasi/masukan khusus terkait sikap petugas untuk memantau perkembangan.

- 4. Menyediakan saluran pengaduan berbasis digital (*online*) untuk mempercepat respons.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Tren Nilai SKM
selama 4 Triwulan (Triwulan II, III, IV tahun 2025 dan Triwulan I tahun 2026)



Berdasarkan gambar di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 triwulan terakhir menunjukkan pola yang cenderung Naik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten harus mempunyai komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

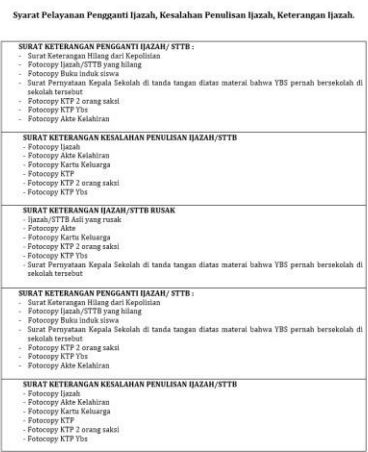
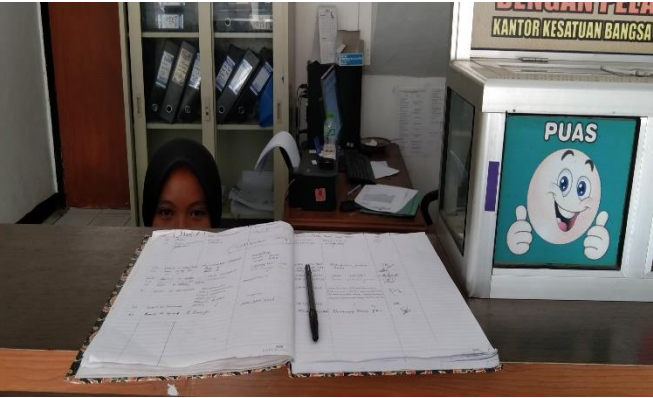
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang periode sebelumnya yaitu Tahun 2025 pada Triwulan IV, menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

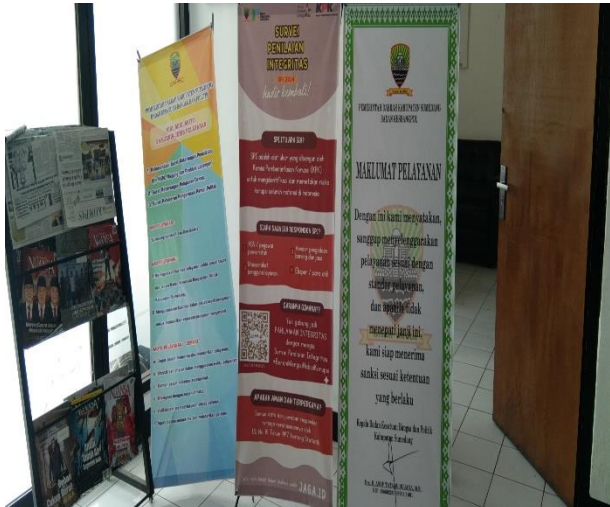
Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025 Triwulan IV

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata (NRR)	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,80	0,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,90	0,43
U3	Waktu Penyelesaian	3,78	0,42
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,86	0,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,82	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,86	0,42
U8	Sarana dan Prasarana	4,00	0,44
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90	0,43
Jumlah			3,77
Indeks Kepuasan Masyarakat			94,16
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan pada tiga unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Tindak Lanjut dan Dokumentasi Tahun 2026 Triwulan I

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Dokumentasi Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut (tantangan/hambatan yang dihadapi)
1	Menyusun daftar persyaratan layanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat	Sudah		Tidak semua masyarakat langsung memahami karena keterbatasan literasi
2	Memberikan penjelasan langsung dan bantuan formulir persyaratan oleh petugas <i>front office</i>	Sudah		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Dokumentasi Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut (tantangan/hambatan yang dihadapi)
3	Menyediakan brosur/panduan persyaratan di loket dan kanal digital resmi (website, media sosial).	Sudah		Tidak semua masyarakat mau mengakses media sosial

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Sebanyak 25 orang mengisi SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang di tahun 2026 pada Triwulan I.
- 2) Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 95,92. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang secara umum menunjukkan penurunan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025 Triwulan IV hingga tahun 2026 Triwulan I, sehingga perlu adanya komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.
- 3) Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 4) Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sumedang, April 2026

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa
dan Politik
Kabupaten Sumedang

Asep Rahmat Hidayat, S.IP.,M.Si
NIP. 19660228 199901 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Silahkan isi data diri anda

NB: Label bertanda (*) Wajib diisi !

Nama

Masukkan nama lengkap anda

Whatsapp

Masukkan whatsapp anda

Jenis Kelamin*

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia*

Masukkan Usia Anda

Pendidikan*

Pilih Pendidikan

Pekerjaan*

Pilih Pekerjaan

Jenis Layanan yang Diterima*

Masukkan Jenis Layanan yang Anda Terima

Silahkan isi pertanyaan dibawah ini dengan se-objektif mungkin

I. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?*

- ☐ Tidak Sopan Dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan Dan Ramah
- ☐ Sopan Dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan Dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ?*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

II. SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia secara elektronik (aplikasi) dan manual, apakah aplikasi tersebut mudah digunakan, bisa atraktif (pertanyaan, saran) dan dibutuhkan oleh Saudara ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

2. Persyaratan layanan yang disyaratkan telah sesuai dengan SOP/ketentuan yang disampaikan dan dapat dipahami dengan jelas ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

3. Prosedur dan alur layanan mudah diikuti/dilaksanakan dan sesuai dengan yang diinformasikan ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

4. Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang diinformasikan dan wajar (sesuai waktu yang dibutuhkan petugas layanan) ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

5. Jika ada tarif/biaya, maka biaya tersebut telah sesuai dengan yang diinformasikan dan ditetapkan ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

6. Sarana dan prasarana pendukung layanan online yang disediakan memberikan kenyamanan dan kemudahan saat digunakan (menghemat waktu dan biaya) ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

7. Petugas layanan merespon/melaksanakan dengan cepat setiap kebutuhan Saudara (pertanyaan, konfirmasi dll), ramah, sopan, memakai tanda pengenal dan aktif (menanyakan keperluan, menyapa) ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

8. Terdapat layanan pengaduan dan konsultasi terhadap prosedur dan tata cara dengan mudah, cepat tanggap dan ditindaklanjuti (sesuai peraturan yang berlaku) ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

III. SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

1. Petugas layanan tidak membeda-bedakan dan memberikan perlakuan khusus pada orang-orang tertentu (teman, pejabat, alumni dll) ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

2. Tidak terjadi penyogokan yang menyebabkan penyerobotan antrian, pengurangan syarat, pengurangan denda dll ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

3. Tidak terjadi pemberian dalam bentuk apapun (uang, barang, rokok, kopi dll) kepada Petugas layanan dan pejabat di unit kerja tersebut ?*

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

4. Tidak ada pungutan liar di unit layanan ini (biaya di luar yang ditetapkan dan tidak ada kwitansi/bukti penerimaan) ?

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

5. Tidak ada calo/perantara tidak resmi pada unit layanan ini (baik orang dalam maupun orang tertentu)?*

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ?*

- ☐ Tidak Puas
☐ Puas

2. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan saran/masukan anda terkait layanan dan pencegahan korupsi

SUBMIT

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

