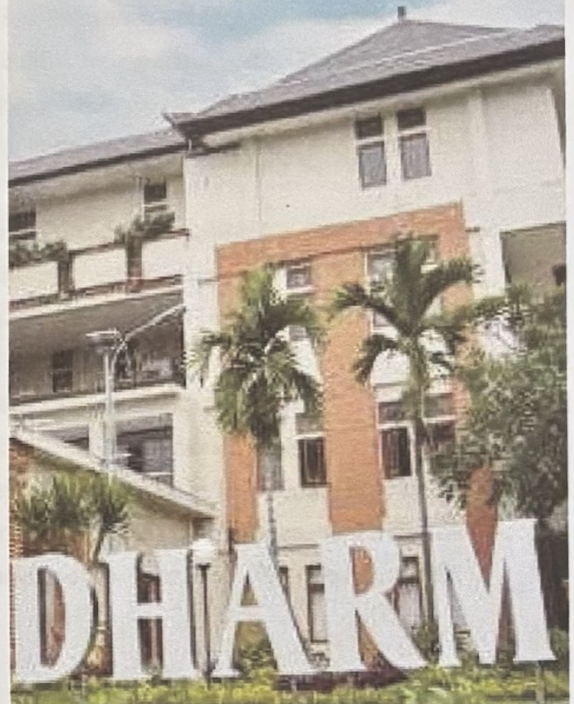




LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2026

DESA SUNGAI BAUNG
KECAMATAN SAROLANGUN
KABUPATEN SAROLANGUN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, laporan Survey Kepuasan Masyarakat Desa Sungai Baung Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik. Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat dan keterlibatan masyarakat dalam menempuh jaminan akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi. Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner berupa *google form* yang diisi oleh masyarakat.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukkannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2026 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kepala Desa Sungai Baung



ALHIMNI RUSDI, S.Pt

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	
1.2. Maksud dan Tujuan	
1.3. Metode Pengumpulan Data	
1.4. Waktu Pengumpulan Data	
BAB II	
METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1. Sasaran	
2.2. Ruang Lingkup	
2.3. Bentuk Jawaban	
2.4. Kriteria Pemohon	
2.5. Pengumpulan Data	
2.6. Pengolahan dan Analisis Data	
2.7. Penyusunan Laporan	
BAB III	
HASIL PENGUKURAN	
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
4.1. Kesimpulan	
4.2. Rekomendasi	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 tersebut maka Keputusan Menteri PAN Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang keterlibatan masyarakat dalam menempuh jaminan akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menempuh jaminan akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Pemerintahan Desa Sungai Baung Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan memberikan lembar kuesioner kepada pemohon ijin yang sudah terbit ijinnya dan melalui Pengisian lewat Online. Pengisian kuesioner yang berupa google

form ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

1.4. Waktu Pengumpulan Data

Pengisian kuisisioner berupa google form dilakukan mulai pada tahun 2026

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PUBLIK DESA SUNGAI BAUNG

Kuisisioner Survei kepuasan pelayanan publik Pemerintah Desa Sungai Baung Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi

desasungaibaung1@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan 

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tuliskan Nama anda *

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Sasaran

Sasaran pengisian kuesioner ini adalah kepada masyarakat yang melakukan permohonan informasi publik, melakukan pengajuan keberatan informasi publik, dan mendapatkan fasilitas apabila mengalami sengketa informasi publik.

Adapun sasaran yang ingin dicapai:

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

2.2. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Pemerintahan Desa Sungai Baung Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun Tahun 2026 dengan responden sebanyak 26 (Dua puluh Enam) orang. Tata cara pengisian kuisisioner adalah dengan cara pengisian formulir menggunakan aplikasi google form.

2.3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu :

1. Nilai unsur Mudah sampai dengan Sulit :
 - Mudah diberi nilai 1 (Satu) ;
 - Cukup Mudah diberi nilai 2 (Dua) ;
 - Sulit diberi nilai 3 (Tiga) ;
2. Nilai unsur Mampu sampai dengan Tidak mampu :
 - Mampu diberi nilai 1 (Satu) ;
 - Cukup diberi nilai 2 (Dua) ;
 - Tidak Mampu diberi nilai 3 (Tiga) ;

3. Nilai unsur Baik sampai dengan Buruk:
 - Baik diberi nilai 1 (Satu);
 - Cukup diberi nilai 2 (Dua) ;
 - Buruk diberi nilai 3 (Tiga) ;
4. Nilai unsur Sesuai sampai dengan Tidak Sesuai :
 - Sesuai diberi nilai 1 (Satu);
 - Cukup Sesuai diberi nilai 2 (Dua);
 - Tidak Sesuai diberi nilai 3 (Tiga);
5. Nilai unsur Maksimal sampai Tidak Maksimal :
 - Maksimal diberi nilai 1 (Satu);
 - Cukup diberi nilai 2 (Dua);
 - Tidak Maksimal diberi nilai 3 (Tiga);

2.4. Kriteria Pemohon

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Masyarakat di dalam Wilayah Desa Sungai Baung Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun.

2.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengarahkan masyarakat untuk mengisi jawaban kuisisioner pada aplikasi google form yang telah disebarakan melalui media elektronik whatsapp. Di dalam aplikasi google form tersebut berisi 9 (sembilan) pertanyaan yang akan dijawab oleh masyarakat sesuai dengan situasi yang dialami untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur Negara. Dengan jumlah responden adalah 26 (Dua Puluh Enam) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada tahun 2026.

2.6. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini juga dapat

BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner sebanyak 26 (Dua Puluh Enam) orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi
7. Perilaku/Sikap
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk data survei pada tahun 2026 tersebut diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,00 (Delapan Puluh Delapan) maka kinerja pelayanan Publik ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 80,34 – 91,23.

dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.7. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan pengaduan (Pro Denpasar), Pelayanan permohonan data dan dokumentasi, Pelayanan Informasi dan Publikasi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel.1 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	91,24 - 100	A	Sangat Baik
2	80,34 – 91,23	B	Baik
3	55,55 – 80,33	C	Cukup

Tabel.2

Nilai Rata – Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Rata-rata Per Unsur
1.	Persyaratan pelayanan	0.392	3.66
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.383	3.47
3.	Waktu Penyelesaian	0.371	3.34
4.	Biaya/Tarif	0.444	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.369	3.32
6.	Kompetensi	0.396	3.71
7.	Perilaku/Sikap	0.386	3.57
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.379	3.42
9.	Sarana dan Prasarana	0.427	3.85

Rata – rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur – unsur pelayanan dengan nilai rata – rata atau nilai interval Konversi SKM 76,61 – 88,30 dengan kategori Baik merupakan unsur – unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan SKM sebesar 4, hal ini disebabkan oleh karena pelayanan tidak memungut biaya/tarif pelayanan

serta pelayanan yang diberikan lebih bersifat elektronik (*online*) maka dengan ini masyarakat dapat mengakses pelayanan langsung dengan alat elektronik pribadi seperti telepon genggam/handphone, atau alat elektronik lainnya seperti komputer dan laptop, sedangkan yang perlu ditingkatkan untuk Nilai Internal SKM adalah unsur Perilaku/Sikap *sebesar 3.57*, kompetensi *sebesar 3.71*, Produk Spesifikasi Jenis Layanan *sebesar 3.32*, Sistem, Mekanisme dan Prosedur *sebesar 3.36*, Waktu Penyelesaian *sebesar 3.34*, Persyaratan pelayanan *sebesar 3.66*, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan *sebesar 3.42*, dan Sarana dan Prasarana *sebesar 3.85*.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan apabila perlu lebih ditingkatkan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat Nilai Interval SKM 3,0644 – 3,532 dan nilai interval Konversi adalah 80,34 – 91,23 mutu *pelayanan B (Baik) dengan nilai SKM 88.00*.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (sembilan) unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan. Adapun yang perlu ditingkatkan adalah unsur kompetensi dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan *sebesar 3.32*. Selain itu ada unsur yang harus dipertahankan dan ditingkatkan Persyaratan pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Perilaku/Sikap, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana pada Unit Pelayanan pengaduan (Pro Denpasar), Pelayanan permohonan data dan dokumentasi, Pelayanan Informasi dan Publikasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan Publik pada Pemerintahan Desa Sungai baung yaitu Pelayanan Informasi dan Publikasi dipersepsikan atau dengan kategori **Baik** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara pengisian kuisioner yang disediakan melalui aplikasi *google form* berbasis Teknologi Informasi (TI) yang diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai interval Konversi SKM 80,34 – 91,23 mutu **pelayanan B (Baik) dengan nilai SKM 88,00**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yang perlu dipertahankan adalah unsur biaya/tarif **dengan Nilai Rata – rata per unsur 4**.
3. Unsur pelayanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan adalah perilaku/sikap dengan nilai rata-rata per unsur **3.40**.
4. Dari 9 unsur pelayanan semua unsur sudah memiliki Nilai rata – rata diatas rata – rata 3,0644 yaitu :
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata 3.66;
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai rata-rata 3.47;
 - c. Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3.34;
 - d. Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 4;
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai rata-rata 3.32;
 - f. Kompetensi dengan nilai rata-rata 3.71;
 - g. Perilaku/Sikap dengan nilai rata-rata 3.57;
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3.42;
 - i. Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3.85;

4.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti Loker Pengaduan/Konsultasi, Web dan kotak saran.

