

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



BIRO UMUM
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	

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 mengamanatkan 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 Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, 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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);

7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten (Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 66);
8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 67 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Banten Nomor 23 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 38 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

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 informasi publik yang telah diberikan oleh Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten.

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 Biro Umum Setda Provinsi Banten;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten Nomor: 278/2025 tanggal 03 November 2025 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Informasi Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten Tahun Anggaran 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui <https://survey.bantenprov.go.id/dashboard> yang disebarakan 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 Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Biro Umum pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu minimal 1 (satu) tahun 1 (satu) kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	November 2025	5
2.	Pengumpulan Data	November 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten dalam kurun waktu satu bulan adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 106 orang.

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

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

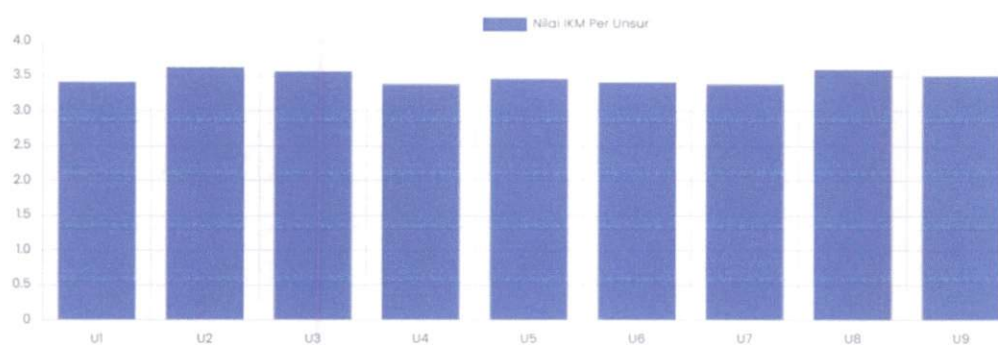
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 106 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,42	3,63	3,57	3,39	3,47	3,42	3,39	3,60	3,51
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan		86,31 (B atau Baik)								

87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	4	4	3	3	3	4	4	3
89	3	4	4	3	3	3	4	4	3
90	3	4	4	3	3	3	4	4	3
91	3	4	4	3	3	3	4	4	3
92	3	4	4	3	3	3	4	4	3
93	3	4	4	3	3	3	4	4	3
94	3	4	4	3	3	3	4	4	3
95	3	4	4	3	3	3	4	4	3
96	3	4	4	3	3	3	4	4	3
97	3	4	4	3	3	3	4	4	3
98	3	4	3	3	4	3	3	3	3
99	3	4	4	3	3	3	4	4	3
100	3	4	4	3	3	3	4	4	3
101	3	4	4	3	3	3	4	4	3
102	3	4	4	3	3	3	4	4	3
103	3	4	4	3	3	3	4	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai	362	385	378	359	368	362	359	382	372
NRR	3,42	3,63	3,57	3,39	3,47	3,42	3,39	3,60	3,51
NRR Tertimbang	0,38	0,40	0,39	0,37	0,38	0,38	0,37	0,40	0,39
Jumlah NRR Tertimbang			3,45						
IKM Unit Pelayanan			86,31						
Mutu Pelayanan			BAIK						



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Perilaku Pelaksana dan Biaya Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,42 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,47 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur mendapatkan nilai 3,63 dan Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai 3,60 serta Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,57.

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner diperoleh beberapa kritik dan saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Saran tempat sampah dipisahkan organik & non organik, optimalisasi area parkir untuk kami tamu, maaf banyak mobil plat merah rusak berat di kanopi”.
- “Tingkatkan lagi kinerjanya dan pelayanannya”.
- “Lebih informatif & responsif”.
- “Untuk kedepannya bisa lebih cepat menanggapi masalah dan keluhan dari masyarakat”.
- “Kedepannya dalam penyampaian kata bisa lebih dimengerti oleh masyarakat”.
- “Agar lebih di permudah untuk membuka layanan informasi dan aplikasi sistem pelayanan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan agar diperhatikan sehingga terciptanya kenyamanan pengguna layanan, seperti tempat sampah organik dan non organik serta area parkir yang luas.

- Petugas layanan diberikan pemahaman dan pengarahan terkait pelayanan informasi publik baik konvensional maupun *online*, sehingga terciptanya pelayanan yang responsif dan profesional.
- Petugas layanan diharapkan lebih sigap dan cepat dalam merespons permohonan informasi publik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan penyediaan tempat sampah organik dan non organik	√				Bagian Umum
		Pengaturan area parkir tamu	√				Bagian Umum
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent		√			Bagian Umum
3	Perilaku Pelaksana	Pemahaman dan pengarahan kepada petugas layanan	√	√	√	√	Bagian Umum

BAB V

KESIMPULAN

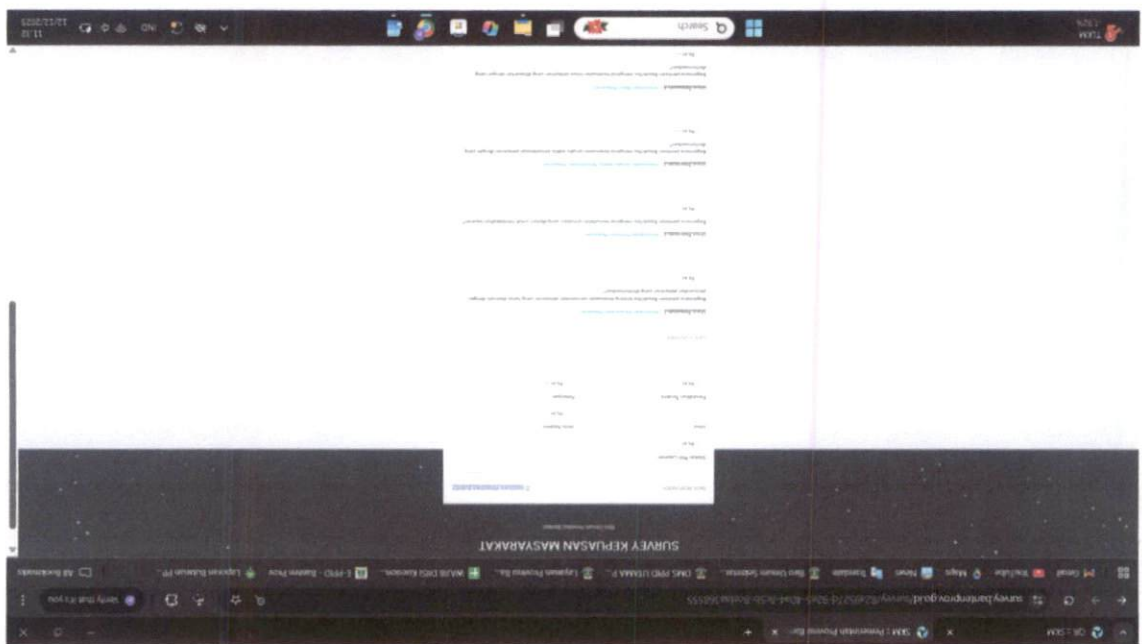
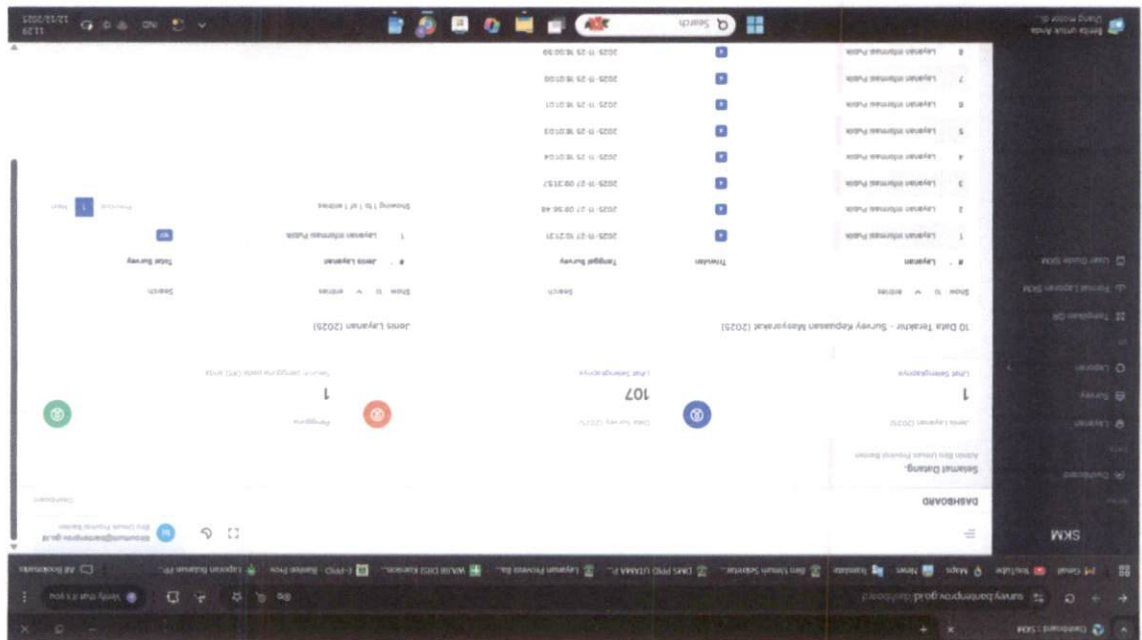
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai November hingga Desember 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,31.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana dan Biaya Tarif, Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana dan Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur, Maklumat Pelayanan dan Waktu Pelayanan.

Serang, 21 Desember 2025

Kepala Biro Umum Setda Provinsi Banten

Dr. H. Mohamad Ali Hanapiah, SE., M.Si
NIP 197604072002121009



Survey - SKM

survey.bantenprov.go.id/survey-data

Verily that it's you

Survey - SKM

Dashboard

Layanan

Survey

Laporan

Tampilkan QR

Format Laporan SKM

User Guide SKM

PENGATURAN SURVEY

Data Survey

show to entries

#	Tahun Survey	Trendan	Layanan	Nilai Rata	Beren	Tanggal & Jam Input	Aksi
1	2025	4	Layanan informasi Publik	3.31	Trigkatkan lagi kinerjanya dan pelayanan nya	27-11-2025 10:21:31	
2	2025	4	Layanan informasi Publik	3.22	Sudah baik	27-11-2025 09:56:48	
3	2025	4	Layanan informasi Publik	3.31	Semuanya baik	27-11-2025 09:33:37	
4	2025	4	Layanan informasi Publik	3.36	Sangat informatif dan efektif	25-11-2025 16:01:04	
5	2025	4	Layanan informasi Publik	3.36	Sangat informatif dan efektif	25-11-2025 16:01:03	
6	2025	4	Layanan informasi Publik	3.36	Sangat informatif dan efektif	25-11-2025 16:01:01	
7	2025	4	Layanan informasi Publik	3.36	Sangat informatif dan efektif	25-11-2025 16:01:00	
8	2025	4	Layanan informasi Publik	3.36	Sangat informatif dan efektif	25-11-2025 16:00:59	
9	2025	4	Layanan informasi Publik	3.36	Sangat cepat dan efektif dalam segala layanan	25-11-2025 16:00:57	

11.38

12/12/2025