



BPKAD
PROVINSI JAWA TIMUR

Laporan

**PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Semester I 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
Laporan SuKMa-e Jatim Periode Januari-Juni 2025	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
Tabel 2 Jumlah Responden SKM.....	7
Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur.....	7
Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut.....	9

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Nilai SKM Per Unsur	7
Grafik 2 Tren Nilai SKM	9

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 Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara real time berbasis *QR Code* 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
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur.

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.

1.4 Manfaat

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur dengan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai koordinator.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SuKMa-e Jatim secara online, realtime dan berbasis *qr code* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur 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 pelayanan** : 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, 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Selain itu, juga pengumpulan data dilakukan pada tempat acara seperti rapat koordinasi, sosialisasi, konsultasi, dan sejenisnya. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui handphone masing-masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat diambil setiap semester dengan rincian:

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	110

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	3

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang mengisi SKM melalui SuKMa-e TW I s.d. TW II Tahun 2025 yaitu 4 (empat) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Responden SKM

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	75%
	Perempuan	1	25%
	Total	4	100,00%

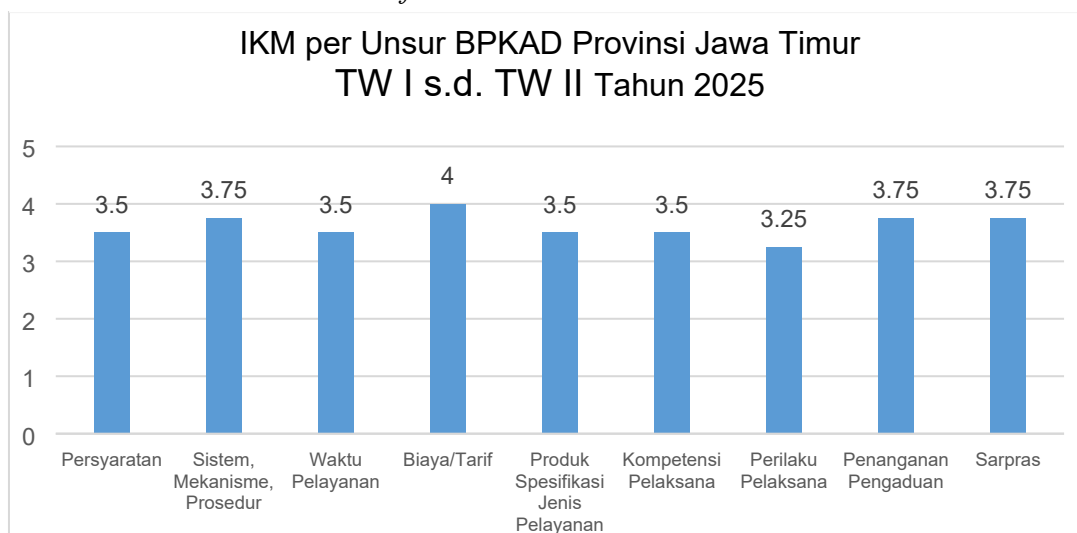
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM telah terhitung secara otomatis di aplikasi SuKMa-e dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,75	3,5	4	3,5	3,5	3,25	3,75	3,75
IKM BPKAD	89,38 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1 Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perilaku Pelaksana ditingkatkan”.

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. Adapun rencana tindak lanjut tersebut antara lain:

Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut

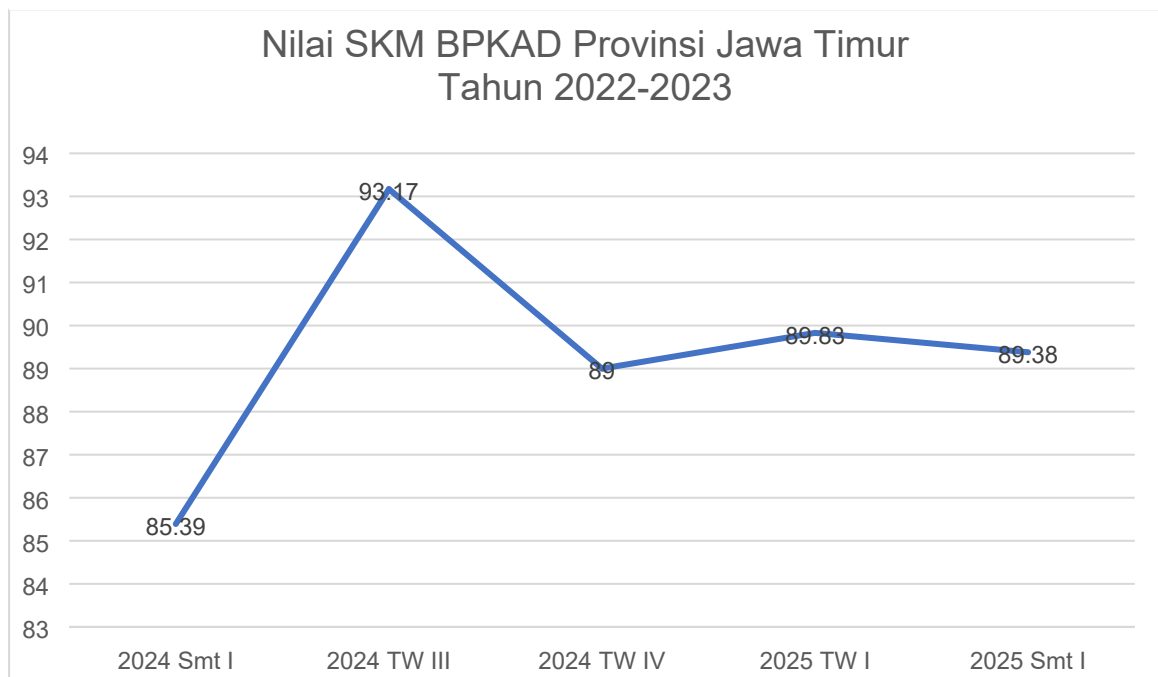
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Perilaku Pelaksana	Mengevaluasi perilaku pelaksana	TW III	Seluruh Unit Kerja

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) nilai IKM sebagai hasil kinerja yang telah diberikan penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2 Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur mengalami dinamika yang naik turun. Pada Semester I Tahun 2024 nilai SKM sebesar 85,39 dari survei terhadap 333 Pengguna Layanan. Sementara itu, pada tahun 2024 Triwulan III mengalami peningkatan menjadi 93,17 dari survei terhadap 74 Pengguna Layanan. Pada Triwulan IV 2024, nilai SKM mengalami penurunan menjadi 89 dari survei terhadap 657 Pengguna Layanan. Sementara itu, pada Triwulan I 2025, nilai SKM meningkat menjadi 89,83. Pada penilaian terakhir, yaitu Semester I 2025 mengalami penurunan menjadi 89,38.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,38.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana dengan nilai sebesar 3,33.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai sebesar 4.

Surabaya, 11 Juli 2025
Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
Provinsi Jawa Timur,



Ditanda tangani secara elektronik oleh

Ir. SIGIT PANOENTOEN, M.Si.

NIP 196607291997031001

Ir. Sigit Panoentoen, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196607291997031001

LAMPIRAN

Laporan SuKMa-e Jatim Periode Januari-Juni 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UM UR	JENIS KELAMI N
1	3	3	3	4	3	2	2	3	3	Dewi Rohman , M. Pd	41	Peremp uan
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPAR NO, SE	46	Laki- Laki
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muham mad Mahfud, S.Sos	37	Laki- Laki
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Hakim	30	Laki- Laki
Nilai/Unsur	14	15	14	16	14	14	13	15	15			
NRR/Unsur	3,5	3,7 5	3,5	4	3,5	3,5	3,2 5	3,7 5	3,7 5			
NRR Tertimbang/ Unsur	0,3 9	0,4 1	0,3 9	0,4 4	0,3 9	0,3 9	0,3 6	0,4 1	0,4 1			
JML NRR IKM TERTIMBAN G	3,58											
JML NRR IKM TERTIMBAN G x 25	89,38											