

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN BREBES
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II.....	6
ANALISIS DATA SKM.....	6
2.1 Analisis Responden.....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III.....	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi sangat penting dalam memastikan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kepentingan masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada warganya.

Dalam konteks ini, survei kepuasan masyarakat menjadi salah satu instrumen utama untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Survei ini tidak hanya memungkinkan untuk menilai keberhasilan program-program pelayanan yang telah dilaksanakan, tetapi juga memberikan wawasan yang berharga dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih baik di masa depan. Melalui hasil survei kepuasan masyarakat, pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan

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 mengamankan 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Brebes sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

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 Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab

dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes 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 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan 60 responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

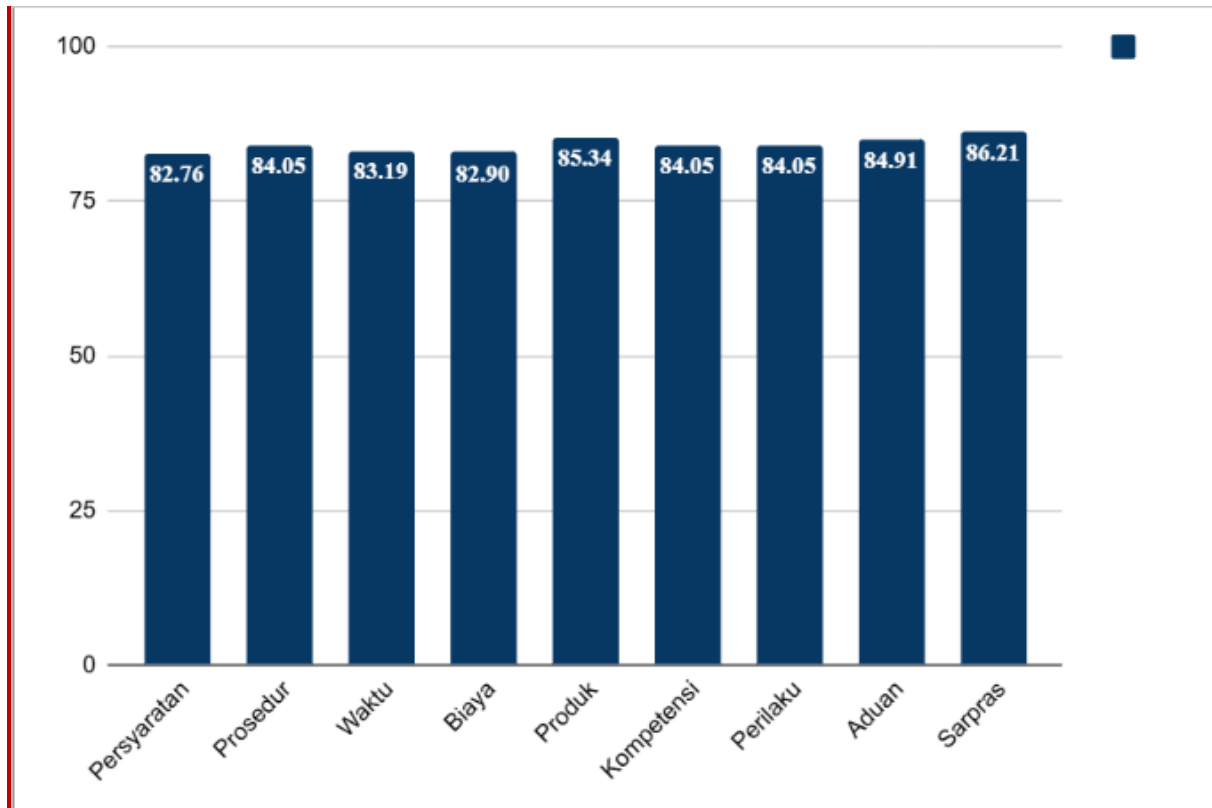
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	83,33%
		Perempuan	11	16,67%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	19	31,67%
		D1/D2/D3	2	3,33%
		D4/S1	28	45%
		S2	12	20%
		S3	0	0%

3	Pekerjaan	ASN	10	16,67
		TNI		
		POLRI		
		Swasta		
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	51	83,33
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	61	100%
		Disabilitas		
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

NO. RES	Nama Unit	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras
1	Sekretariat Dewan (DPRD) Kab. Brebes	82.76	84.05	83.19	82.90	85.34	84.05	84.05	84.91	86.21
Nilai Per Unsur		82.76	84.05	83.19	82.90	85.34	84.05	84.05	84.91	86.21
Kategori Per Unsur		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM IP		84.16								
Kategori		B								
Mutu Layanan		Baik								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

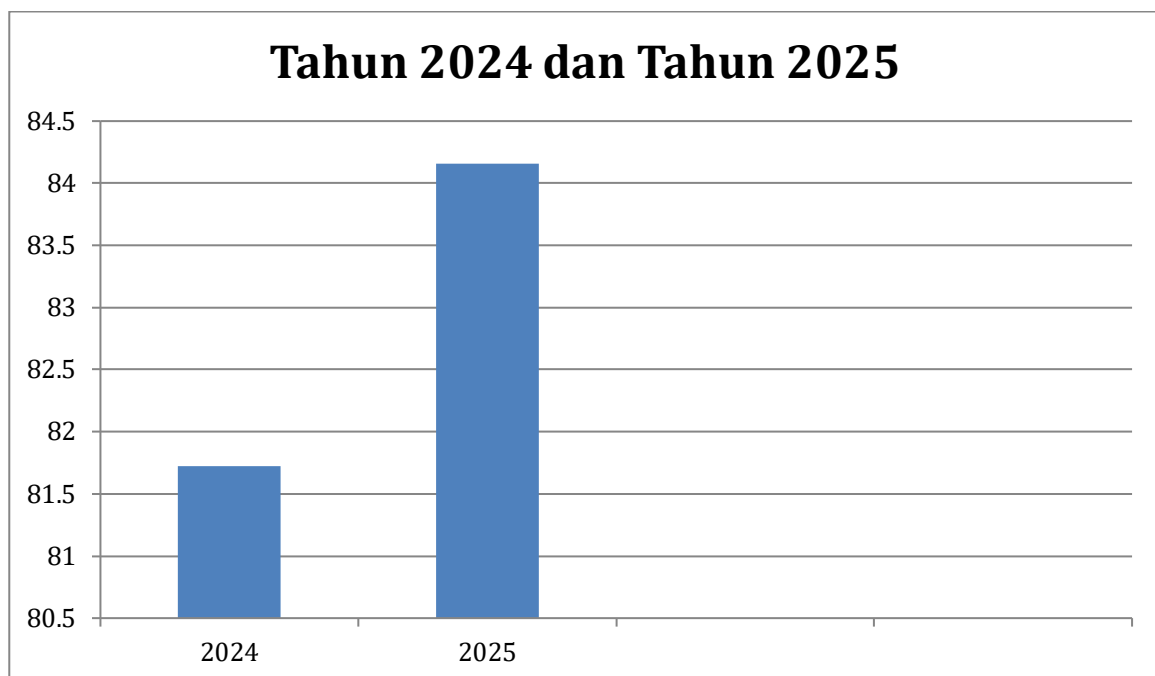
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan dan biaya merupakan 2 (dua) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,76. Selanjutnya biaya yang mendapatkan nilai 82,90 adalah nilai terendah kedua.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No .	Gerei	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1	Sekretariat DPRD	Persyaratan	Kompetensi yang belum maksimal	Memberikan pelatihan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes telah menunjukkan 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3
3	Waktu Penyelesaian	3,17
4	Biaya/Tarif	3,58
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,32
6	Kompetensi Pelaksana	3,15
7	Perilaku Pelaksana	3,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,18
9	Sarana dan Prasarana	3,33

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Gerei	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sekretariat DPRD	1.1 Memperbaiki Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui kegiatan focus group discussion	Sudah	Menyesuaikan jadwal dengan pimpinan	

BAB IV

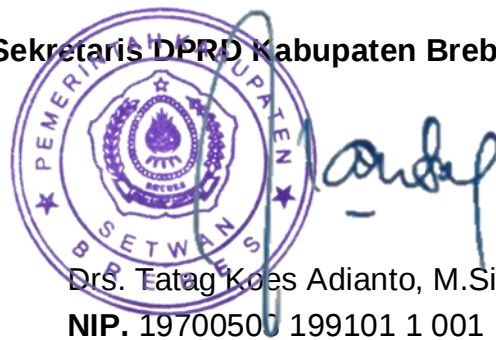
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 61 orang mengisi SKM pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Brebes di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,16. Nilai SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan biaya
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Brebes, 18 November 2025

Sekretaris DPRD Kabupaten Brebes



Drs. Tatag Koes Adiinto, M.Si
NIP. 19700500 199101 1 001