LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2025

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN BANJAR
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena petunjuk dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar Tahun 2025 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan merupakan satuan kerja perangkat daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 pada tanggal 23 Desember 2016 guna memenuhi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan dokumen pertanggungjawaban dalam pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Bappedalitbang. Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bappedalitbang Kabupaten Banjar Tahun 2025 ini merupakan tahun keenam dengan periode pertama bulan Januari s.d Oktober yang dilakukan Bappedalitbang Kabupaten Banjar dan akan dijadikan evaluasi pengukuran survei berikutnya.

Dengan tersusunnya laporan survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan laporan untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya laporan ini akan menjadi masukkan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pemerintah daerah pada awal tahun berikutnya.

Martapura, 31 Oktober 2025

A.n. Kepala Bappedalitbang,
Sekretaris

PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR BAPPEDALITBANG BANJAR

Hanafi, S.H.
NIP. 19680828 200003 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI 3

BAB I PENDAHULUAN 4

1.1 Latar Belakang 4

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5

1.3 Maksud dan Tujuan 5

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 6

2.1 Pelaksanaan SKM 6

2.2 Metode Pengumpulan Data 6

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7

2.1 Penentuan Jumlah Responden 8

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9

3.1 Jumlah Responden SKM 9

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

4.2 Teknik Pengumpulan Data 10

5.2 Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi 11

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 12

4.1 Analis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan 12

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM 13

BAB V KESIMPULAN 14

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15
2. Hasil Data Olah SKM 15
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM 16

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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Banjar, 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

- 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.

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 Klinik Perencanaan yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar.

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 Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembanguanan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembanguanan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Tab Adroid dan melalui Scan QR Code yang telah disiapkan yang disebarkan 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 Badan Perencanaan Pembanguanan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar 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 Badan Perencanaan Pembanguanan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - September 2025	270
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	10

2.1 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Klinik Perencanaan pada Badan Perencanaan Pembanguanan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjar. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 100 orang yang terdiri SKPD dan Kecamatan. Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan kepada mitra yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan yang dianggap penting oleh mitra serta saran-saran mitra dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

No	Jenis Layanan	Pelaksanaan/Unit Layanan	Penerima Layanan
1.	Klinik Perencanaan	Bappedalitbang	SKPD dan Kecamatan

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

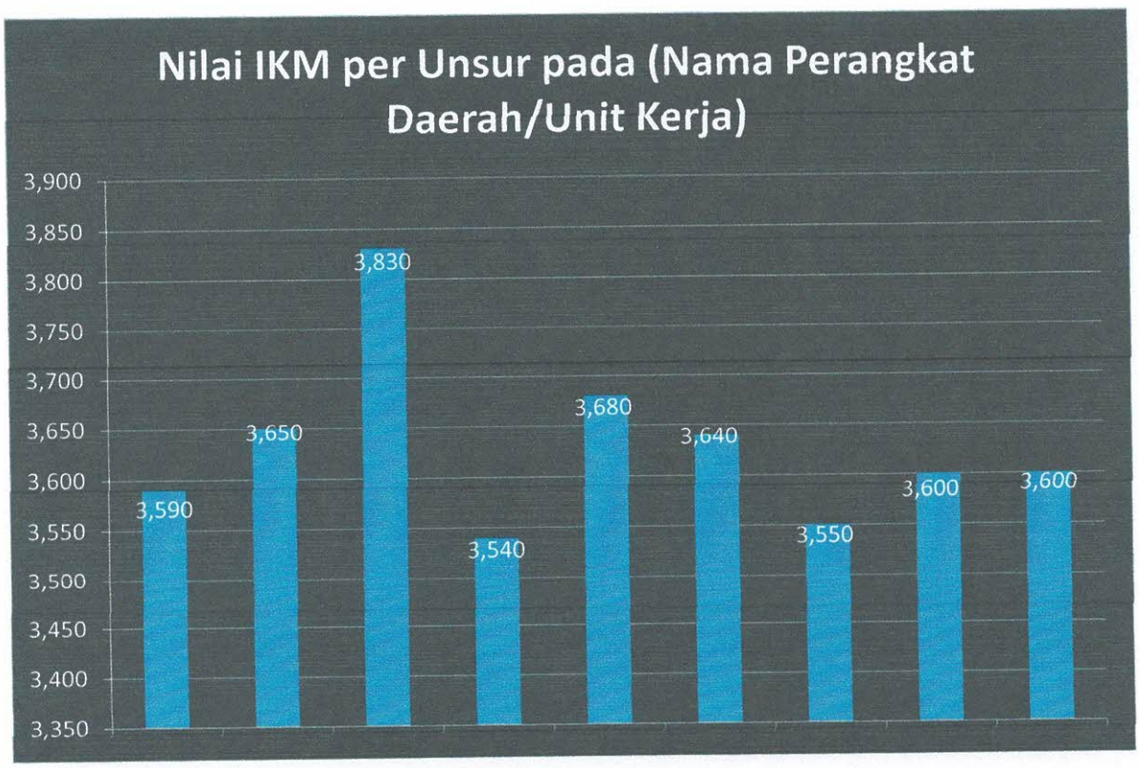
Berdasarkan hasil pengumpulan data , jumlah penerima layanan yang dilakukan survei sebanyak 100 orang dengan data sebagai berikut :

No	SKPD	Kecamatan	Keterangan
1.	75 Orang	25 Orang	-

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	3.59	3.65	3.83	3.54	3.68	3.64	3.55	3.60	3.60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.778 (A atau Sangat Baik)								



Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappedalitbang dilaksanakan mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Oktober Tahun 2025 setiap hari pada jam kerja pelayanan.

Yang menjadi objek sasaran adalah SKPD dan Kecamatan yang melakukan Asistensi dan Konsultasi perencanaan pada Klinik Perencanaan Bappedalitbang, dengan mengisi langsung kuesioner yang telah disiapkan pada Tab Android dan melalui Scan QR Code yang telah disiapkan. Tahapan yang dilakukan dalam melakukan Survei ini adalah:

a. Tim survei menentukan metode survei.
b. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
c. Tim survei memperbanyak kuesioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
d. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
e. Kuestioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
f. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
g. Tim survei menyajikan laporan tahunan dalam bentuk deskriptif.
h. Laporan diserahkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia:

5.2 Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi

Dalam pelaksanaan survei tentu saja terdapat beberapa hambatan diantaranya:

1. Pelayanan konsultasi tidak melalui klinik perencanaan melainkan datang secara langsung kepada yang bersangkutan.
2. Tidak semua pengguna klinik perencanaan mau mengisi survey yang mengakibatkan jumlah responden sangat kecil.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut mitigasi dari hambatan/resiko yang dihadapi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah mensosialisasikan Penggunaan Klinik Perencanaan dan pengisian Survei kepuasan kepada internal Bappedalitbang dalam melaksanakan asistensi tentang perencanaan. Memberikan saran kepada SKPD peserta asistensi yang menggunakan klinik perencanaan untuk mengisi survey SKM.

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tarif Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.54.
2. Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3.83.

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 :

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terencana dan sinergis.
- Perlu dilakukan evaluasi terus-menerus terhadap kualitas pelayanan secara integral agar pelayanan bisa direncanakan, dikerjakan, dan dikontrol.
- Perlu upaya peningkatan kualitas kompetensi pelaksana mempertahankan dan meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja melalui pelatihan pelayanan prima.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Forum Rapat Internal Bappedalitbang. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	2025	2026				Penanggung Jawab
			TW IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Penyelesaian	Mengidentifikasi tahapan penyelesaian yang membutuhkan waktu yang lama	√			√		Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			√	Bagian Umum dan Kepegawaian

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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan rentang waktu dari tahun 2022, nilai SKM yang di peroleh oleh Bappedalitbang mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode dari Januari sd Oktober , dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Secara umum kualitas pelayanan pada Klinik Perencanaan Bappedalitbang Kabupaten Banjar dipersepsikan **Sangat Baik** oleh Pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00 Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 90.78
- Klinik Perencanaan pada Bappedalitbang Kabupaten Banjar di tahun 2025 merupakan tahun kelima melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Diharapkan periode berikutnya jumlah responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih aktif sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan Klinik Perencanaan, serta dapat digunakan secara optimal oleh SKPD dan Kecamatan untuk melakukan asistensi dan konsultasi.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. *Hasil Data Olah SKM*

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	41,00	35,00	17,00	46,00	32,00	36,00	45,00	40,00	40,00
Sangat Baik	59,00	65,00	83,00	54,00	68,00	64,00	55,00	60,00	60,00
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

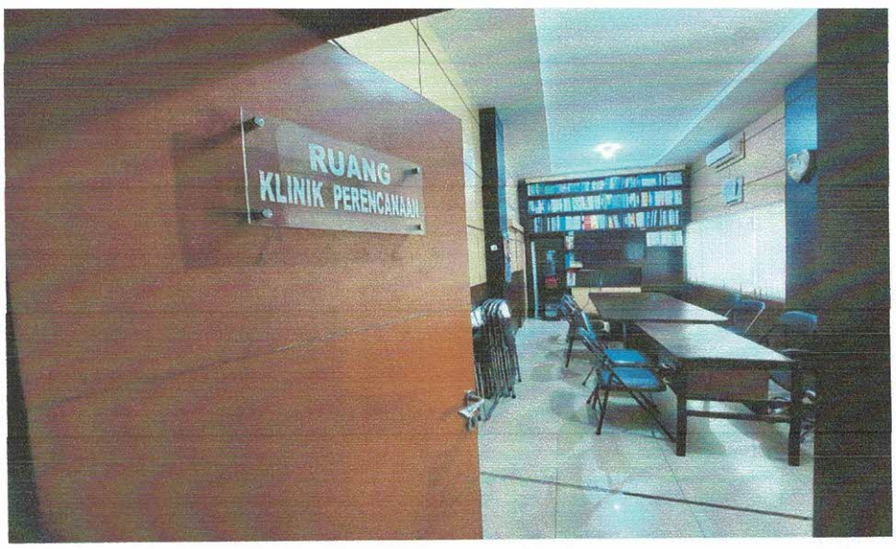
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	41	35	17	46	32	36	45	40	40
Sangat Baik	59	65	83	54	68	64	55	60	60
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM





Martapura, 31 Oktober 2025
A.n. Kepala Bappedalitbang,
Sekretaris

HANAFI, S.H.
NIP. 19680828 200003 1 005