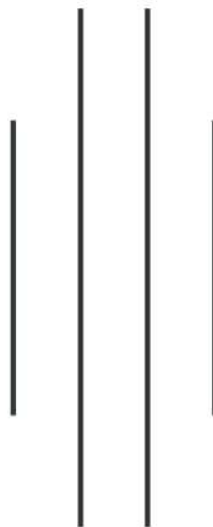




Pemerintah Provinsi Jambi

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



Disusun oleh:

**Dinas Sosialdukcapil
Provinsi Jambi**

Jl. Jend. A. Thalib. No. 45 Telanaipura
Kota Jambi

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
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	10
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur.....	8
---	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024.....	12
--	----

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

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 Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi 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 Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi 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 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 480 Orang dan sampel sebanyak 100 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	81	81 %
		Perempuan	19	19%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	
		SD/Sederajat	17	17%
		SMP/Sederajat	17	17%
		SMA/Sederajat	40	40%
		D1/D2/D3	5	5%
		D4/S1	17	17%
		S2	4	4%
		S3	-	
3	Pekerjaan	ASN	4	4%
		TNI	-	-
		POLRI	1	1%
		Swasta	92	92%
		Wirausaha	-	-
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	2	2%
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1%
		Pensiunan	-	-
Lainnya	-	-		

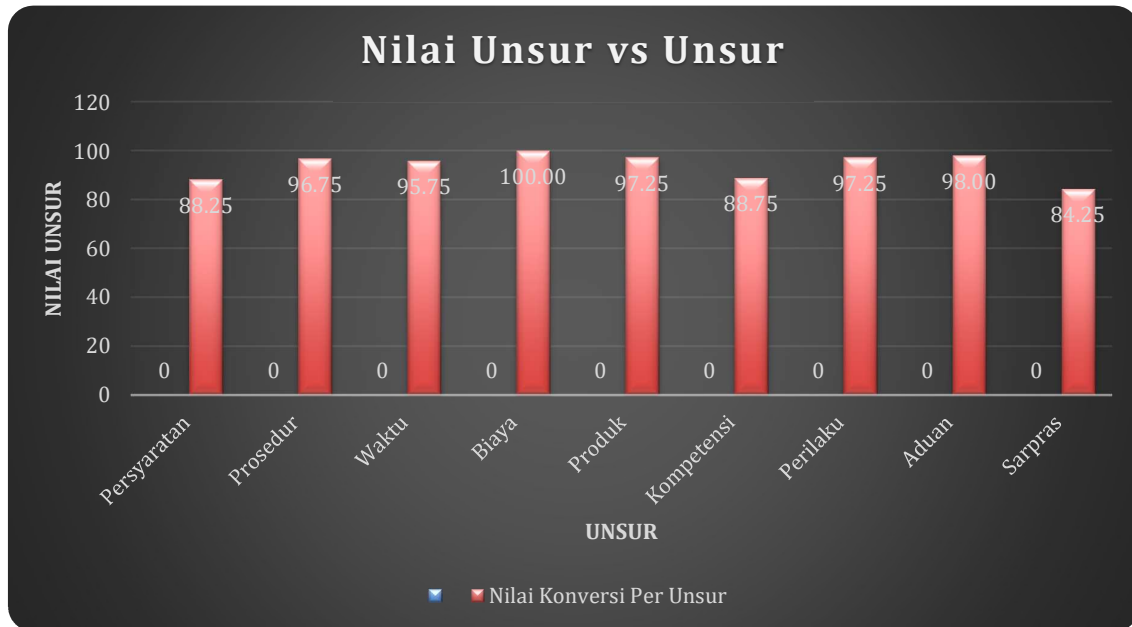
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	100	100%
		Disabilitas	-	
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	
		Disabilitas Intelektual	-	
		Disabilitas Mental	-	
		Disabilitas Sensorik	-	
	Jumlah Responden		100	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pemulangan Orang Terlantar	91	322	352	348	364	353	324	354	356	306	3.76
2.	Permohonan Data	5	17	19	15	20	20	19	20	20	18	3.82
3.	Permohonan SKTM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Info Pengangkatan Anak	2	8	8	8	8	8	6	8	8	7	3.83
5.	Info Bantuan Sosial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Pengajuan Kursi Roda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Permohonan Syarat Masuk Panti Jompo	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3.67
8.	Permohonan Syarat Masuk Panti Anak	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3.56
9.	Permohonan Syarat Masuk Panti Disabilitas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Permohonan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	Syarat Masuk Panti Gepeng											
11.	Permohonan Syarat Masuk Panti Rehab WTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			88,25	96,75	95,75	100,00	97,25	88,75	97,25	98,00	84,25	
IKM Unit Layanan			94.03									
Mutu Unit Layanan			A									

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 layanan dan Sarpras merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 84.25. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 88.25 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sarana dan prasarana yang berada diruang pelayanan.

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. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan dan memaksimalkan sarana prasarana terutama diruang layanan dan yang mendukung proses layanan .

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	November 2025	Sekretariat
2	Sarana Prasarana	Memaksimalkan keberadaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik	November 2025	Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III


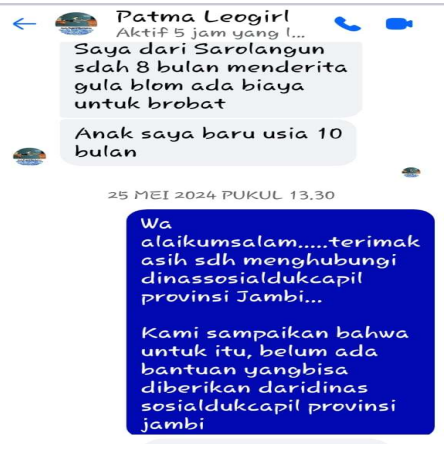
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi periode (sebelumnya) 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	3.85
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.73
3	Waktu Penyelesaian	3.81
4	Biaya/Tarif	3.97
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.81
6	Kompetensi Pelaksana	3.74
7	Perilaku Pelaksana	3.78
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.14
9	Sarana dan Prasarana	3.99

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
1	Pembuatan kotak saran dan Kotak pengaduan	Sudah	Tidak ada hambatan. Namun tidak tersedia anggaran khusus.	
2	Melalui admin Medsos, merespon pengaduan yang masuk melalui inbox/ Direct Message	Sudah	Tidak ada hambatan	

	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			
1	Menyelenggarakan Rapat pembahasan pembaruan Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah	Tidak ada hambatan	
	Kompetensi pelaksana			
1	Mengajukan surat ke BPSDM Provinsi Jambi untuk pengusulan Bimtek petugas Pelayanan	Sudah	Tidak ada hambatan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 100 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi di tahun 2025. Pemulangan Orang Terlantar menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 91 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi di tahun 2025, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94.03. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi di tahun 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan Sarana Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jambi, Oktober 2025

Kepala Dinas



EDY KUSMIRAN, S.STP
Pembina Utama Muda
NIP.19770413 199711 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIALDUKCAPIL PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :
KTP, Akte, SKTM, Terlantar di perjalanan, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/lbu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kecepatan jangka waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



