

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Badan Perencanaan Pembangunan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Tasikmalaya
Tahun 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu penentu kunci keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan karena hal tersebut dapat dirasakan langsung masyarakat. Dalam konteks pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah telah menerapkan berbagai paket kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia. Kebijakan tersebut antara lain dengan lahirnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hal ini dipandang penting dan strategis, karena ukuran keberhasilan penyelenggara layanan sesungguhnya ditentukan oleh sejauh mana tingkat kepuasan penerima layanan atau kepuasan masyarakat berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan. Pada posisi inilah kemudian pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappelitbangda) merupakan perangkat daerah yang menangani urusan perencanaan, penelitian dan pengembangan serta statistik sektoral. Dengan demikian, maka pelayanan publik yang disediakan oleh Bappelitbangda menjadi lebih luas cakupannya, tidak sebatas urusan perencanaan pembangunan saja.

Sejalan dengan konteks di atas, Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya senantiasa berupaya melakukan berbagai perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam upaya pencapaian perbaikan kualitas pelayanan di lingkungan Bappelitbangda, diperlukan suatu pengukuran yang dapat dipertanggungjawabkan secara normatif dan akademik mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan

oleh penyelenggara layanan (*Provider*). Pengukuran dimaksud memiliki empat tujuan utama yakni memperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur kualitas pelayanan, memetakan kualitas pelayanan publik, menjaring harapan masyarakat akan pelayanan publik serta menyusun strategi perbaikan kualitas pelayanan publik di lingkungan Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya Semester I Tahun 2025 merupakan kegiatan strategis dalam rangka menilai dan mengevaluasi sejauhmana tingkat kualitas pelayanan publik tersebut mampu menyentuh kepentingan masyarakat. Hasil dari pengukuran tersebut secara kelembagaan akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di lingkungan Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya pada semester berikutnya di tahun yang sama.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan serta mendapatkan *feedback* atas kualitas layanan publik yang disediakan oleh

Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3.2 Tujuan Kegiatan

1. Mendorong masyarakat pengguna layanan untuk ikut berpartisipasi dalam menilai kinerja Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya;
2. Mendorong Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya sebagai penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui inovasi dalam pelayanan publik;
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya yang terdiri dari:

Tabel 2.1
Daftar Nama Tim Pelaksana Survei

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	Kepala	Penanggungjawab
2	Sekretaris	Ketua
3	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	Kasubag Keuangan	Anggota
5	Fungsional Perencana di Sekretariat	Anggota
6	Pelaksana di Subbagian Umum dan Kepegawaian	Anggota

2.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan untuk dianalisis yaitu data primer yang diperoleh melalui pengisian kusioner secara elektronik melalui link e-SKM yang disebarluaskan kepada masyarakat. Kuesioner yang diisi tersimpan otomatis di dalam aplikasi e-SKM.

Kuesioner yang diisi terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan unsur-unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke sembilan unsur tersebut 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

Pengumpulan data survei dilaksanakan secara tentatif, yaitu pengisian kuesioner juga dapat dilakukan di mana saja, menyesuaikan lokasi responden. Data survei terekam secara otomatis di dalam sistem, sehingga admin atau operator *e-SKM* dapat mengecek ketersediaan data sewaktu-waktu jika dibutuhkan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) semester. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2
Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1	Persiapan	Januari
2	Pengumpulan Data	Januari-Juni
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli

Sumber: Olahan Tim

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Sebelum menentukan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan di Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan hasil survei periode tahun sebelumnya.

Pada tahun 2024, jumlah responden yang mengisi SKM Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya adalah sebanyak 155 responden. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimal sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 113 responden.

Tabel 2.3
Tabel Morgan & Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2019

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya Periode Semester I Tahun 2025, jumlah responden yang telah mengisi survei melalui e-SKM adalah sebanyak 122 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	75	61,48
		Perempuan	47	38,52
2	Umur	Di bawah 17 tahun	3	2,46
		17 s.d 25 tahun	33	27,05
		26 s.d 35 tahun	21	17,21
		36 s.d 45 tahun	23	18,85
		46 s.d 55 tahun	39	31,97
		Di atas 55 tahun	3	2,46
3	Pendidikan	SMA/SMK	13	10,65
		DIV/S1	46	37,7
		S2	11	9,02
		S3	1	0,82
		Lainnya	50	40,98
4	Pekerjaan	PNS	41	33,6
		Swasta	3	2,46
		TNI	1	0,82
		Wirausaha	3	2,46

		Lainnya	74	60,65
--	--	---------	----	-------

Sumber: Olahan Tim

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

Berdasarkan pengumpulan data yang telah diolah melalui sistem, telah diperoleh data olahan total nilai per unsur dari seluruh layanan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Data Nilai Unsur Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,426	3,385	3,303	3,836	3,344	3,393	3,484	3,869	3,328
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,136 (B atau Baik)								

Sumber: Olahan Tim

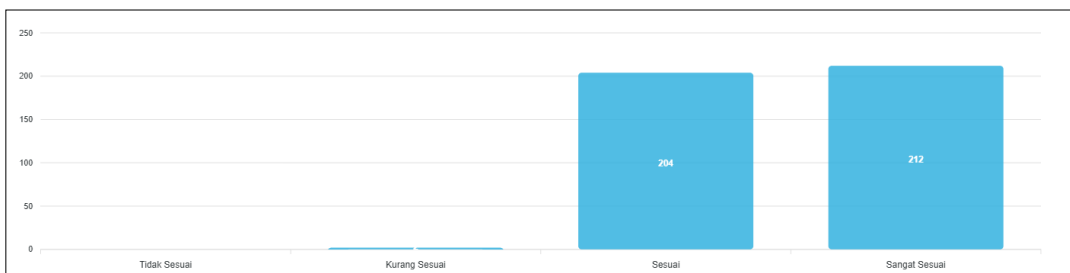
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kekurangan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat terlihat bahwa masing-masing unsur sudah dapat dikategorikan baik. Akan tetapi masing-masing unsur tersebut memiliki perbedaan jumlah nilai sebagaimana dapat terlihat pada grafik di bawah.

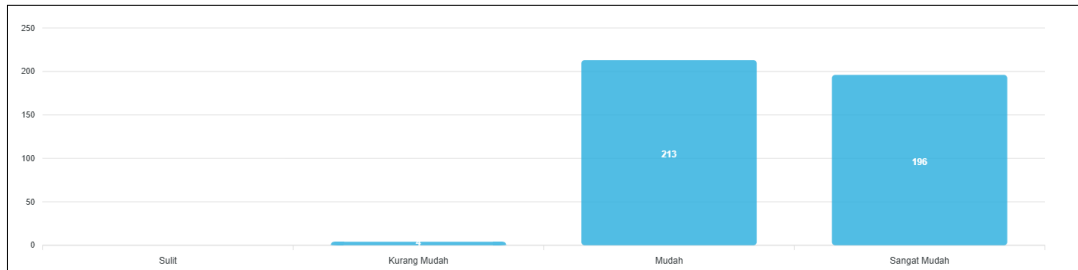
Bagan 4.1
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Persyaratan



Nilai jawaban tertinggi dalam unsur persyaratan adalah jawaban ‘sesuai’ dengan jumlah skor sebanyak 204 dan tertinggi selanjutnya adalah jawaban ‘sangat sesuai’ sebanyak 212. Meskipun demikian, masih ada sebesar respponden yang menjawab ‘kurang sesuai’ sebanyak 2 sehingga perlu dievaluasi dan diperbaiki terkait kesesuaian daftar persyaratan.

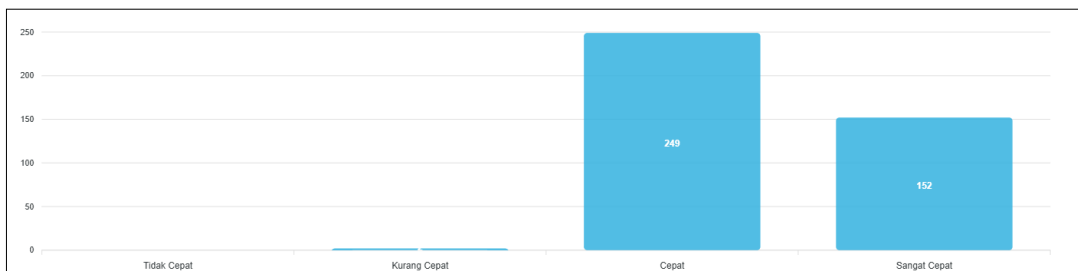
Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur, jawaban tertinggi adalah ‘mudah’ dengan jumlah skor sebanyak 213, selanjutnya jawaban tertinggi kedua adalah ‘sangat mudah’ sebanyak 196 dan sebanyak 4 untuk jawaban ‘kurang mudah’. Meskipun persentasenya kecil, tetapi perlu diperhatikan kembali hal terkait mekasnisme pelayanan agar semua pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan di Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya. Bagan tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

Bagan 4.2
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



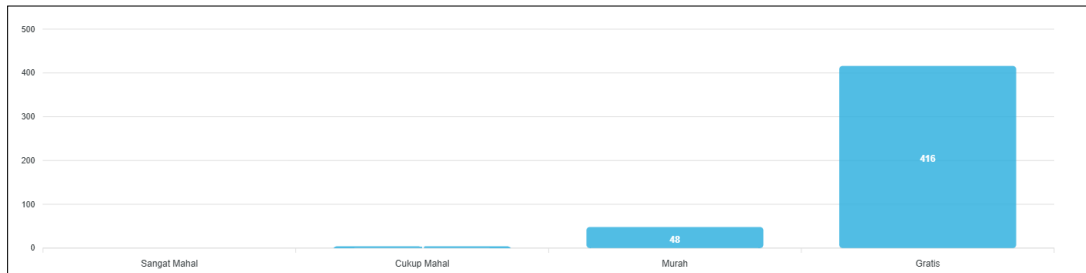
Pada unsur waktu penyelesaian, sebagian besar responden menjawab ‘cepat’, sebesar 249. Sedangkan sebanyak 152 responden menjawab ‘sangat cepat’. Selain itu, masih ada sebanyak 2 yang menjawab ‘lambat’. Meskipun terhitung sangat sedikit yang menjawab lambat, tetapi hal tersebut perlu menjadi bahan evaluasi, dikarenakan masih ada pengguna layanan yang merasakan pelayanan di Bappelitbangda lambat. Hal tersebut dapat terlihat pada bagan di bawah ini.

Bagan 4.3
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Waktu Penyelesaian



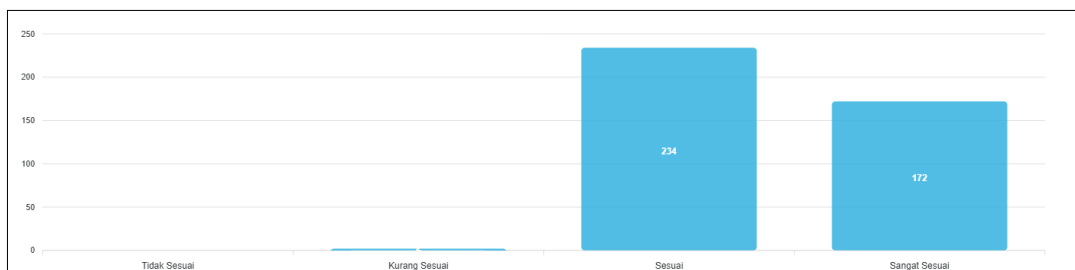
Pada unsur berikutnya yakni unsur biaya/tarif, sebanyak 416 menjawab ‘gratis’ dan masih ada sebanyak 48 menjawab ‘murah’. Sedangkan sebanyak 4 menjawab ‘cukup mahal’. Hal tersebut perlu dievaluasi kembali, meskipun sudah sebagian besar menjawab gratis. Bagan tersebut dapat dilihat berikut ini.

Bagan 4.4
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Biaya/Tarif



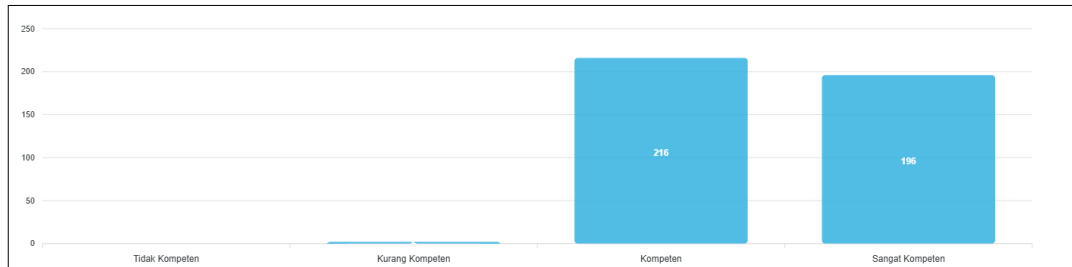
Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat terlihat pada bagan di bawah ini yang menunjukkan sebanyak 234 responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai. Di samping itu, sebanyak 172 menjawab ‘sangat sesuai’. Adapun sebanyak 2 menjawab ‘kurang sesuai’, sehingga perlu menjadi bahan evaluasi agar pelayanan dapat dirasakan tepat oleh seluruh pengguna layanan.

Bagan 4.5
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



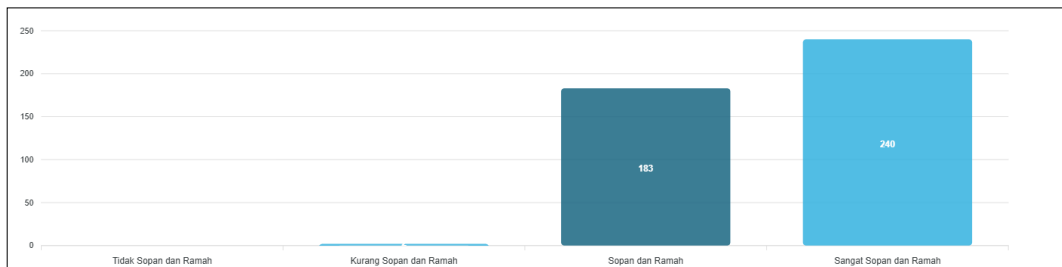
Unsur berikutnya adalah kompetensi pelaksana layanan. Sebanyak 216 menjawab bahwa pelaksana layanan sudah kompeten dan sebanyak 196 menjawab sangat kompeten. Sedangkan sisanya, sebanyak 2 menjawab ‘kurang kompeten’. Bagan unsur tersebut dapat terlihat di bawah ini.

Bagan 4.6
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Kompetensi Pelaksana



Pada unsur perilaku pelaksana, dapat diketahui bahwa sebanyak 183 menjawab ‘sopan/ramah’ dan sebanyak 240 responden menjawab sangat sopan/ramah. Sedangkan sisanya sebanyak 2 menjawab ‘kurang sopan/ramah’. Hal tersebut dapat terlihat dalam bagan di bawah ini.

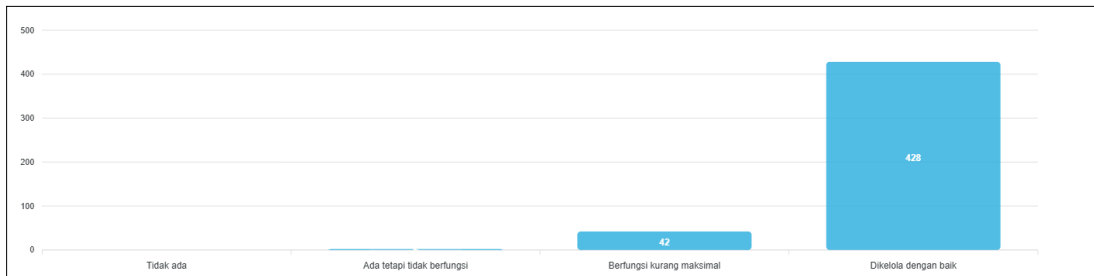
Bagan 4.7
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Perilaku Pelaksana



Unsur berikutnya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sebanyak 428 responden menjawab bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah dikelola dengan baik dan sebanyak 42 responden menjawab ‘berfungsi kurang maksimal’. Adapun sebanyak 2 menjawab penanganan sudah ada tapi tidak berfungsi. Dengan demikian, hal ini perlu ditingkatkan lebih baik lagi. Bagan ini dapat dilihat di bawah ini.

Bagan 4.8

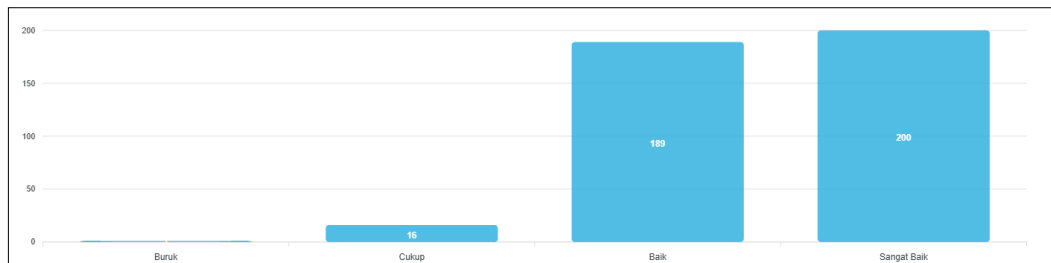
Jumlah Nilai Jawaban Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



Unsur yang terakhir adalah sarana dan prasarana. Sebanyak 189 responden menjawab bahwa kualitas sarana dan prasarana layanan sudah baik, sebanyak 200 menjawab ‘sangat baik’. Sedangkan sisanya 16 menjawab ‘cukup’ dan 1 responden menjawab ‘buruk’. Hal ini perlu mendapat perhatian agar pelayanan ke depan lebih baik lagi. Hal tersebut dapat dilihat pada bagan di bawah.

Bagan 4.9

Jumlah Nilai Jawaban Unsur Sarana dan Prasarana



Jika dilihat berdasarkan nilai rata-rata per unsur tersebut, dapat diketahui:

1. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah sebesar 3,303. Selanjutnya, unsur sarana dan prasarana berada di urutan kedua terendah sebesar 3,328 serta unsur terkait sistem, mekanisme dan prosedur di urutan ketiga terendah dengan nilai sebesar 3,385;
2. Tiga unsur terbesar adalah perilaku pelaksana sebesar 3,484 dan urutan kedua yaitu biaya/tarif sebesar 3,836. Sedangkan nilai unsur terbesar adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,869.

Berdasarkan data responden tersebut, waktu penyelesaian di Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya dianggap masih perlu dilakukan perbaikan atau percepatan dalam layanan.

Perbaikan sarana dan prasarana pada dasarnya telah dilakukan pada tahun ini, meskipun belum secara menyeluruh dikarenakan anggaran yang tersedia. Akan tetapi, kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana setiap tahun selalu direncanakan dengan melihat kebutuhan dan ketersediaan anggaran. Berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur, masih belum tersedia prosedur tetap secara menyeluruh, sehingga terdapat layanan yang belum optimal.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi unsur yang memiliki nilai terbesar. Respon yang cepat serta kemudahan akses untuk penyampaian pengaduan, saran dan masukan menjadi beberapa hal yang menjadi perhatian.

Berkaitan dengan biaya/tarif, layanan Bappelitbangda dalam hal fasilitasi perencanaan, fasilitasi inovasi daerah serta penyediaan data dan informasi pembangunan daerah dalam pelaksanaannya tidak menuntut biaya layanan.

Sedangkan unsur perilaku petugas atau pegawai mendapat nilai tertinggi ketiga. Sikap ramah dan integritas ditunjukkan oleh sebagian besar pegawai di Bappelitbangda.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa unsur terendah dan unsur tertinggi di atas menjadi dasar dalam hal perbaikan layanan pada periode berikutnya. Untuk melaksanakan perbaikan tersebut, telah ada rencana tindak lanjut yang diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur terendah berdasarkan hasil kuesioner.

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut

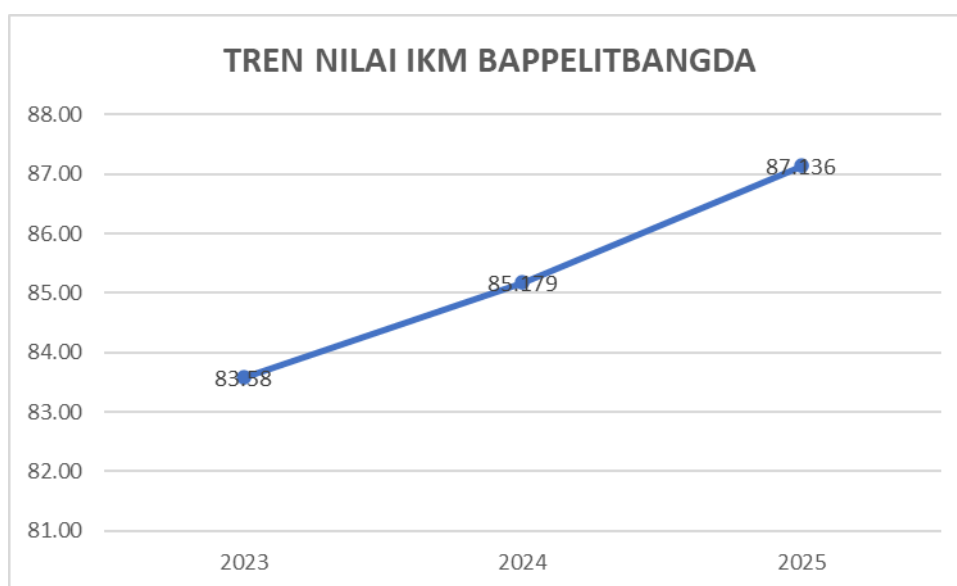
No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pengembangan sistem layanan			√	√	Bidang terkait
2	Sarana dan prasarana	Peningkatan pemeliharaan sarana prasarana			√	√	Subbagian Umum dan Kepegawaian
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Evaluasi SOP			√	√	Subbagian Umum dan Kepegawaian

Sumber: Olahan Tim

4.3 Perbandingan Nilai IKM

Proses perubahan dari tahun ke tahun perlu dilakukan oleh penyedia layanan agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga kepercayaan publik dapat terus meningkat. Jika dilihat dari nilai IKM pada 2 (dua) tahun terakhir, terlihat bahwa terdapat kenaikan nilai IKM sebagaimana terlihat dalam grafik di bawah.

Bagan 4.1
Tren Nilai IKM



Nilai IKM Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya yang pada tahun 2023 masih berada pada nilai 83,58 dan pada tahun 2024, nilai IKM menjadi 85,179. Pada Semester I tahun 2025, terdapat peningkatan nilai menjadi 87,136.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya periode Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada Semester I tahun 2025, Bappelitbangda mengalami kenaikan nilai IKM sebesar 1,957 menjadi 87,136. Dengan demikian usaha dalam penyediaan layanan publik dapat dikatakan mengalami peningkatan, tetapi pada tahun berikutnya diharapkan terdapat usaha lebih maksimal untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan publik;
2. Unsur-unsur yang perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil survei adalah berkaitan dengan waktu penyelesaian, kualitas sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, serta sistem, mekanisme dan prosedur.

Singaparna, 31 Juli 2025

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Tasikmalaya,



Drs. RUDI SONJAYA SAEHURI, M.Pd.

NIP. 19670918 198903 1 007