



gembira

KUNINGAN  
MELESAT



Support & Consulting  
ranca.ge!

# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
KABUPATEN KUNINGAN  
SEMESTER I TAHUN 2025

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
TINDAK LANJUT HASIL SKM .....	3
2.1 Hasil Survey SKM Semester I Tahun 2024 .....	3
2.2 Rencana Tindak Lanjut.....	5
2.3 Realisasi Kegiatan Tindak Lanjut.....	7
BAB III.....	11
KESIMPULAN .....	11
3.1 Kesimpulan.....	11

# **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 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.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 di Tahun 2022, Bappeda Kabupaten Kuningan telah melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Semester I tahun 2025 dengan nilai 81,61 yang artinya mutu pelayanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan termasuk kategori “B” atau “Baik”. Dari hasil pengukuran tersebut terdapat beberapa kritik dan saran perbaikan yang menjadi perhatian untuk di tindaklanjuti sebagai perbaikan pelayanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Kuningan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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 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**

Maksud dan tujuan penyusunan laporan tindak lanjut SKM adalah untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih inovatif dalam penyelenggaraannya.

## **BAB II**

### **TINDAK LANJUT HASIL SKM**

#### **2.1 Hasil Survey SKM Semester I Tahun 2025**

Pelaksanaan SKM menggunakan Media Elektronik dengan menggunakan *google form* yang disebarakan 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 kuisisioner SKM Bappeda Kabupaten Kuningan yaitu:

##### **1. Persyaratan (U1)**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **3. Waktu Penyelesaian (U3)**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

##### **4. Biaya/Tarif (U4)**

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 (U5)**

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 (U6)**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

##### **7. Perilaku Pelaksana (U7)**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

##### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan Prasarana (U9)

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).

Dalam pelaksanaan pada SKM Semester I Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Karakteristik Responden**

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	51	47,2%
		PEREMPUAN	57	52,8%
2.	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	16	14,8%
		D1/D2/D3	16	14,8%
		S1/D4	58	53,7%
		S2	15	13,9%
		S3	3	2,8%
3.	PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	78	72,2%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	4	3,7%
		WIRAUSAHA	1	0,9%
		PELAJAR/MAHASISWA	5	4,6%
		PEKERJA LEPAS/FREELANCE	2	1,9%
		PENSIUNAN	0	0%
		PERANGKAT DESA	10	9,3%
		NON ASN/KONTRAK/HONORER/THL	6	5,6%
		DOSEN	1	0,9%
		PEGAWAI BUMD	1	0,9%
4.	JENIS LAYANAN	USULAN KEGIATAN	44	40,7%

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		KOORDINASI & KONSULTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN	37	34,3%
		HASIL KAJIAN KELITBANGAN	3	2,8%
		DATA & INFORMASI PEMBANGUNAN	24	22,2%

**Tabel 2.2**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Layanan**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,16</b>	<b>3,28</b>	<b>3,19</b>	<b>3,88</b>	<b>3,18</b>	<b>3,22</b>	<b>3,27</b>	<b>3,45</b>	<b>3,05</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>81,61 (B atau Baik)</b>								

Dari hasil Tabel Survei Kepuasan Masyarakat di atas, maka didapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,61 pada pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 di Bappeda Kabupaten Kuningan, yang termasuk kategori “B” atau “Baik”.

## 2.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM maka dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,05, Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,16;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yakni 3,88, disusul dengan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,45, serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,28.

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 :

- **Kualitas Sarana dan Prasarana:**  
Fasilitas penunjang pelayanan dinilai kurang memadai dan perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang optimal.
- **Persyaratan Pengusulan Kegiatan:**  
Masyarakat menyampaikan bahwa proses pengusulan kegiatan masih belum dipersiapkan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh permintaan data dan *readiness criteria* yang seringkali muncul secara mendadak dan memerlukan kajian terlebih dahulu.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- **Keterbatasan Fasilitas Pendukung Layanan:**  
Fasilitas disabilitas belum tersedia sesuai standar yang diharapkan.
- **Kurangnya Kejelasan Informasi Persyaratan:**  
Informasi mengenai dokumen pendukung dan proses pengajuan kegiatan dinilai belum tersosialisasi dengan baik dan cenderung berubah-ubah.
- **Terbatasnya Waktu dan SDM Pelayanan:**
- **Pelayanan konsultasi dan pendampingan kepada masyarakat dirasa masih terbatas baik dari segi waktu maupun jumlah petugas yang tersedia.**

Dari hasil rekapitulasi saran/kritik dan gambaran kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan maka disusun rekomendasi rencana tindak lanjut yang perlu dipertimbangkan untuk dilaksanakan guna memastikan peningkatan layanan, sebagai berikut :

**Tabel 2.3**  
**Tindak Lanjut SKM**

No.	Tindak Lanjut
1	Melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana saat ini yaitu dengan melakukan peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, fasilitas disabilitas, dll.) untuk mendukung fungsi pelayanan publik.
2	Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas.
3	Menyusun dan mensosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu.
4	Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i> .

**Tabel 2.4**  
**Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut SKM Semester I**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana saat ini yaitu dengan melakukan peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, fasilitas disabilitas, dll.) untuk mendukung fungsi pelayanan publik.	-	-	√	√	Sekretariat
		Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas.	-	-	√	√	
2	Waktu Pelayanan	Menyusun dan mensosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu	-	-	√	√	Bidang Lingkup Bappeda
		Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i> .	-	-	√	√	

### 2.3 Realisasi Kegiatan Tindak Lanjut

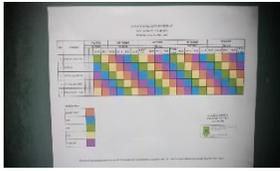
Rencana tindak lanjut dibuat sebagai acuan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan yang di berikan oleh seluruh pegawai Bappeda Kabupaten Kuningan. Adapun realisasi rencana tindak lanjut yang telah di tetapkan sebelumnya dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 2.4**  
**Realisasi Tindak Lanjut SKM**

No.	Tindak Lanjut	Realisasi
1	Melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana saat ini yaitu dengan melakukan peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, fasilitas	Telah dilakukan upgrade jaringan internet dengan melakukan restart jaringan setiap hari sebelum jadwal kerja, penataan sarana pelayanan publik (ruang tunggu Bappeda, ruang

No.	Tindak Lanjut	Realisasi
	disabilitas, dll.) untuk mendukung fungsi pelayanan publik.	kerja dan ruang rapat) Bappeda setelah pindah ke Kantor Baru, serta setiap saat sarana prasana selalu dibersihkan demi menjaga kenyamanan tamu.
2	Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas.	Telah disusun jadwal pemeliharaan rutin dan pelaksanaan kebersihan setiap ruangan.
3	Menyusun dan mensosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu.	Telah disusun dan disosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan.
4	Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i> .	Telah dilaksanakan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> terkait proses perencanaan baik di lingkup koordinasi bidang yang lebih intens maupun secara keseluruhan.

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun dan realisasi kegiatan yang telah dilaksanakan, maka dapat dijelaskan secara lebih rinci implementasi kegiatan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana saat ini yaitu dengan melakukan peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, fasilitas disabilitas, dll.) untuk mendukung fungsi pelayanan publik.	Sudah (100%)	Melakukan upgrade jaringan internet dengan melakukan restart jaringan setiap hari sebelum jadwal kerja, penataan sarana pelayanan publik (ruang tunggu Bappeda, ruang kerja dan ruang rapat) Bappeda setelah pindah ke Kantor Baru, serta setiap saat sarana prasana selalu dibersihkan demi menjaga kenyamanan tamu.		Penggunaan anggaran yang cukup besar jika hendak melakukan pemeliharaan yang maksimal, sehingga pemeliharaan sarana dan prasarana hanya dapat dilakukan secukupnya
2	Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas.	Sudah (100%)	Menyusun jadwal pemeliharaan rutin dan pelaksanaan kebersihan setiap ruangan.		Jadwal bisa tertunda karena kedisiplinan petugas yang bervariasi.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
3	Menyusun dan mensosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu.	Sudah (100%)	Menyusun dan melaksanakan sosialisasi pedoman atau SOP pengusulan kegiatan.	 	Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penginputan pada Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah
4	Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i> .	Sudah (100%)	Melaksanakan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> terkait proses perencanaan baik di lingkup koordinasi bidang yang lebih intens maupun secara keseluruhan.	 	Adanya perbedaan pemahaman <i>stakeholder</i> dalam proses perencanaan di tengah perbedaan kepentingan

## BAB III

### KESIMPULAN

#### 3.1 Kesimpulan

Bappeda Kabupaten Kuningan sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2025 dengan baik dan benar serta sesuai dengan pedoman dari Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Kuningan Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Bappeda Kabupaten Kuningan dipersepsikan baik oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada rentang 76,61-88,30 dengan nilai IKM yaitu 81,61. Dari uraian pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Realisasi rekomendasi tindaklanjut yang telah di susun:

No.	Tindak Lanjut	Realisasi
1	Melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana saat ini yaitu dengan melakukan peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, fasilitas disabilitas, dll.) untuk mendukung fungsi pelayanan publik.	Telah dilakukan upgrade jaringan internet dengan melakukan restart jaringan setiap hari sebelum jadwal kerja, penataan sarana pelayanan publik (ruang tunggu Bappeda, ruang kerja dan ruang rapat) Bappeda setelah pindah ke Kantor Baru, serta setiap saat sarana prasana selalu dibersihkan demi menjaga kenyamanan tamu.
2	Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas.	Telah disusun jadwal pemeliharaan rutin dan pelaksanaan kebersihan setiap ruangan.
3	Menyusun dan mensosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu.	Telah disusun dan disosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan.
4	Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i> .	Telah dilaksanakan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> terkait proses

No.	Tindak Lanjut	Realisasi
		perencanaan baik di lingkup koordinasi bidang yang lebih intens maupun secara keseluruhan.

- 2) Mempertahankan pelaksanaan SKM berikutnya menerapkan prinsip survei secara konsisten.

Kuningan, September 2025

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
KABUPATEN KUNINGAN**

