



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Gedung Pemkab Jalan Dr. Ir. Soekarno (Komplek Perkantoran Kuningan Islamic Centre)

K U N I N G A N

Kode Pos 45552

Kepada

Yth. Asisten Administrasi Umum
Sekretariat Daerah Kabupaten
Kuningan
c.q. Kepala Bagian Organisasi

di -

K U N I N G A N

SURAT PENGANTAR
Nomor : 400.9/864/sekre

No	Jenis Naskah yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan	1 (satu) Berkas	-

Ditetapkan di Kuningan
pada tanggal 26 Juni 2025

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN

Ir. USEP SUMIRAT
Pembina Utama Muda (IV/c)



kuningan
gemilang

BAPPEDA
KUNINGAN

Bappeda Kuningan
ranca ge!

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2025

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
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
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20
4. Publikasi Hasil dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat ...	21

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, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kuningan, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan.

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Bappeda Kabupaten Kuningan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Media Elektronik dengan menggunakan *google form* 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 kuisisioner SKM Bappeda Kabupaten Kuningan 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui media elektronik dan hasilnya tersimpan otomatis melalui data base *google form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri secara real time dimanapun, kapanpun atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 semester 1, maka populasi penerima layanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 150 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie *and* Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie *and* Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 108 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

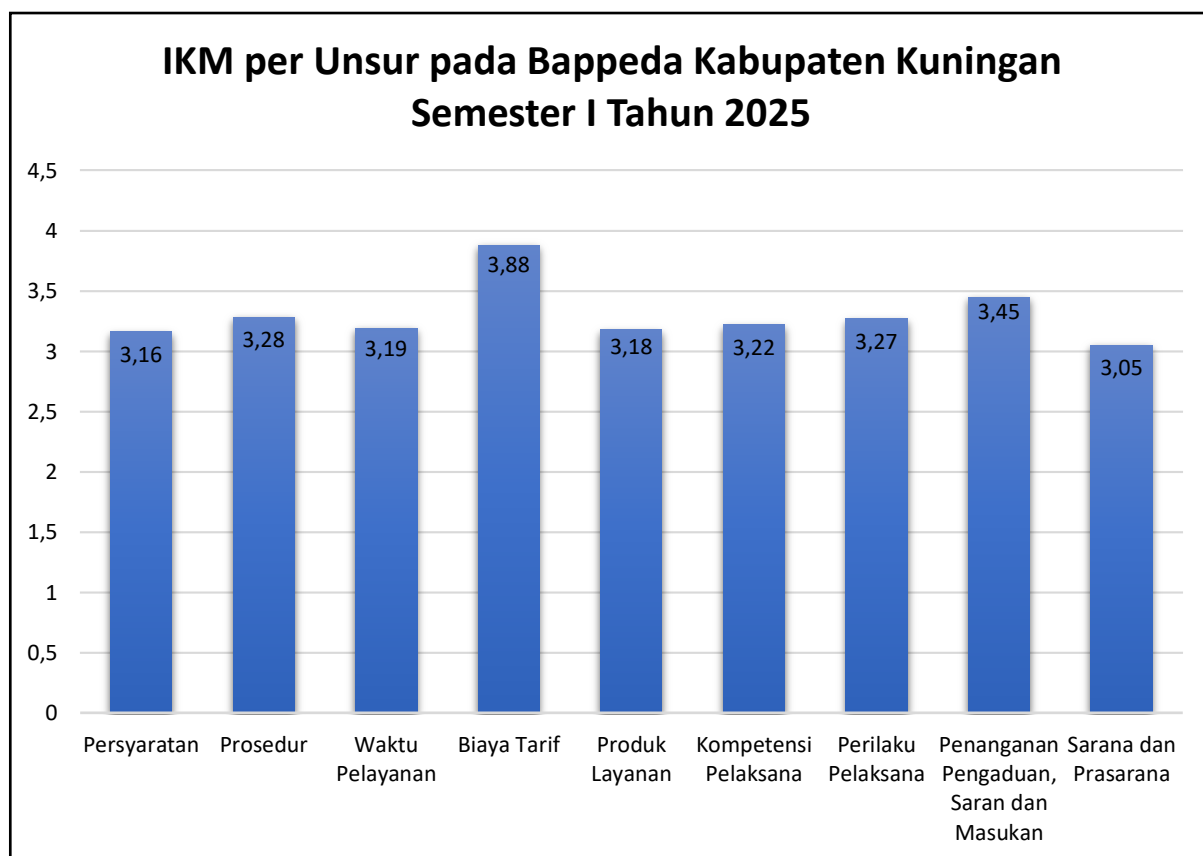
No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	51	47,2%
		PEREMPUAN	57	52,8%
2.	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	16	14,8%
		D1/D2/D3	16	14,8%
		S1/D4	58	53,7%
		S2	15	13,9%
		S3	3	2,8%
3.	PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	78	72,2%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	4	3,7%
		WIRAUUSAHA	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%
		KOORDINASI & KONSULTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN	37	34,3%

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

1.2 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	3,16	3,28	3,19	3,88	3,18	3,22	3,27	3,45	3,05
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,61 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, 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.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 dengan memperhatikan pemindahan Gedung Kantor Bappeda Kabupaten Kuningan yang pada Semester I tahun ini yaitu pada bulan April 2025, Kantor Bappeda Kabupaten Kuningan berpindah ke Gedung Pemkab Kuningan (Lantai 3) di Komplek Perkantoran Pemda KIC Kuningan. Dengan memperhatikan hal itu, hal-hal yang perlu ditindaklanjuti sesuai hasil SKM yaitu :

1. Peningkatan Kualitas **Sarana dan Prasarana**

Permasalahan: Nilai terendah (3,05), aduan mengenai kondisi dan keterbatasan fasilitas.

Tindak Lanjut:

- 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.
- Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas.

2. Perbaikan dan Sosialisasi **Persyaratan** Pengusulan Kegiatan

Permasalahan: Nilai rendah (3,16), keluhan terkait *readiness criteria* dan permintaan data yang mendadak.

Tindak Lanjut:

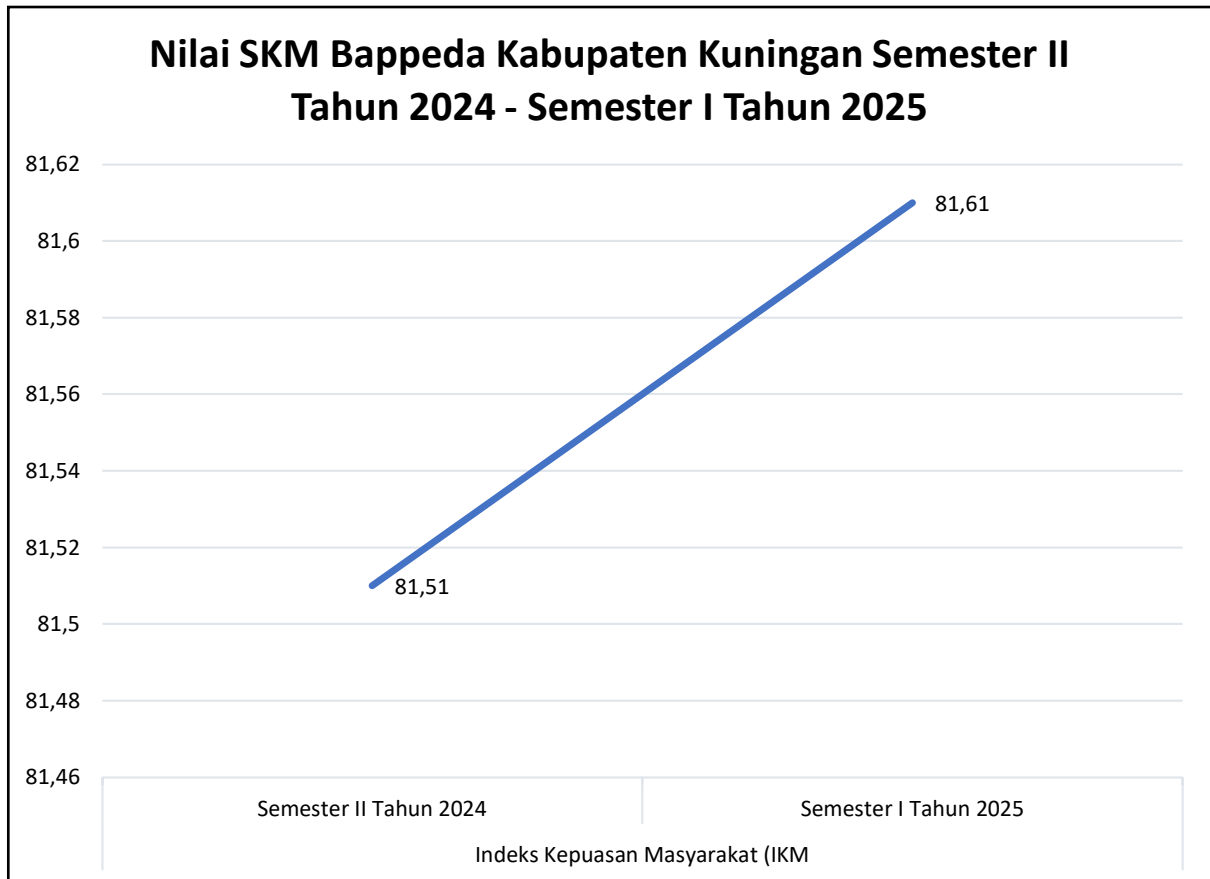
- Menyusun dan mensosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu.
- Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada *stakeholder*.

Pelaksanaan rencana tindak lanjut diatas dilakukan dengan prioritas perbaikan dalam jangka waktu 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	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	➤ Melakukan peningkatan sarana prasarana untuk mendukung fungsi pelayanan publik ➤ Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas	√	√	√	√	Sekretariat
2.	Persyaratan	➤ Menyusun dan menyosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu ➤ Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i>.	√	√	√	√	Seluruh Bidang Bappeda

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan nilai IKM di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan dari IKM Semester II Tahun 2024 dengan nilai 81,51 ke IKM Semester I Tahun 2025 dengan nilai 81,61.

BAB V

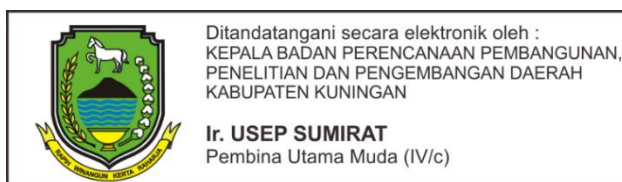
KESIMPULAN

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

- 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.
- Unsur pelayanan di Bappeda Kabupaten Kuningan yang mendapat nilai sangat baik dari pengguna layanan adalah Biaya/Tarif. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah dari pengguna layanan yaitu Sarana dan Prasarana.

Kuningan, 26 Juni 2025

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



*

LAMPIRAN



kuningan
gemilang



Bappeda Kuningan
rancage!

📍 Jl. RE. Martadinata No. 92 Kuningan
☎ +62 878-4878-5496
✉ bappedakabupatenkuningan@gmail.com
🌐 bappeda.kuningankab.go.id
✳ linktr.ee/bappedakng

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

Jenis Pelayanan :

- Usulan Kegiatan
- Koordinasi & Konsultasi Perencanaan Pembangunan
- Hasil Kajian Kelitbangan
- Data & Informasi Pembangunan

Umur : ... tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Pendidikan :

- SD
- SMP
- SMA
- D1/D2/D3
- S1/S2/S3

Keatas Pekerjaan :

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah Jawaban sesuai dengan persepsi anda

1. Apakah pada saat pengusulan kegiatan di BAPPEDA, persyaratan yang diminta sesuai dengan kepentingan pengusulan?
• Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Sesuai • Sangat Sesuai
2. Apakah pelayanan pegawai Bappeda dalam proses pengusulan kegiatan, memudahkan?
• Tidak Mudah • Kurang Mudah • Mudah • Sangat Mudah
3. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan?
• Tidak cepat • Kurang cepat • Cepat • Sangat Cepat
4. Bagaimana biaya yang diminta atas layanan yang diberikan?
• Sangat mahal • Cukup Mahal • Murah • Gratis
5. Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan?
• Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Sesuai • Sangat sesuai

6. Bagaimana kompetensi petugas yang melakukan pelayanan?
 - Tidak Kompeten • Kurang Kompeten • Kompeten • Sangat Kompeten
7. Bagaimana perilaku petugas dalam melakukan pelayanan?
 - Tidak sopan dan ramah • Kurang sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah • Kompeten sangat sopan dan ramah
8. Adakah penanganan pengaduan pelayanan BAPPEDA?
 - Tidak ada • Ada. Tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal • Dikelola dengan baik
9. Bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada di BAPPEDA?
 - Buruk • Cukup • Baik • Sangat Baik

Mohon kritik dan saran atas pelayanan yang telah Saudara terima:



Section 1 of 2

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan (Tahun 2025 Semester I)

Halo, Warga Pembangunan! 😊

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Anda yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas pelayanan kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu ± 10 Menit. Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan riset semata.

Terima kasih. 😊

This form is automatically collecting emails from all respondents. [Change settings](#)

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Umur (Angka saja) *

Short answer text

Pendidikan Terakhir *

- ☐ SD/Sederajat

2. Hasil Olah Data SKM

FORMAT MENGHITUNG KUESIONER SKM SEMESTER I 2025

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PENILAIAN									NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
17	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
20	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
26	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
30	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PENILAIAN									NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	4	4	3	4	4	4	3	1	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
52	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	2	2	4	2	3	2	3	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
70	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
71	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
72	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
73	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
74	4	4	4	4	4	4	3	1	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
80	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
82	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PENILAIAN									NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
97	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
102	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
103	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
105	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
106	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
107	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
108	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
Σ nilai/Unsur	341	354	345	419	343	348	353	373	329	
NRR/Unsur	3,15741	3,27778	3,19444	3,87963	3,17593	3,22222	3,28852	3,4537	3,0463	
Tertimbang/Un	0,34731	0,36056	0,35139	0,42676	0,34935	0,35444	0,35954	0,37991	0,33509	3,26435
IKM Unit Pelayanan										81,6088

Keterangan:		No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1-U9	= Unsur-Unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	
NRR	= Nilai rata-rata	U2	sistem, mekanisme, dan Prosedur	
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	waktu penyelesaian Pelayanan	
-*)	= jumlah NRR IKM tertimbang	U4	biaya/tarif	
-**)	= jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	produk spesifikasi jenis Pelayanan	
NRR Per Unsur	= jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi	U6	kompetensi pelaksana	
		U7	perilaku pelaksana	
NRR Tertimbang Perunsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	
		U9	sarana dan prasarana	
IKM (setelah dikonversi) :				
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		

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat BAPPEDA Kab. Kuningan 2025 Semester I (Responses)													
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help													
Menu 100% 123 Roboto 10 B I U A 123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100101102103104105106107108109110111112113114115116117118119120121122123124125126127128129130131132133134135136137138139140141142143144145146147148149150151152153154155156157158159160161162163164165166167168169170171172173174175176177178179180181182183184185186187188189190191192193194195196197198199200201202203204205206207208209210211212213214215216217218219220221222223224225226227228229230231232233234235236237238239240241242243244245246247248249250251252253254255256257258259260261262263264265266267268269270271272273274275276277278279280281282283284285286287288289290291292293294295296297298299300301302303304305306307308309310311312313314315316317318319320321322323324325326327328329330331332333334335336337338339340341342343344345346347348349350351352353354355356357358359360361362363364365366367368369370371372373374375376377378379380381382383384385386387388389390391392393394395396397398399400401402403404405406407408409410411412413414415416417418419420421422423424425426427428429430431432433434435436437438439440441442443444445446447448449450451452453454455456457458459460461462463464465466467468469470471472473474475476477478479480481482483484485486487488489490491492493494495496497498499500501502503504505506507508509510511512513514515516517518519520521522523524525526527528529530531532533534535536537538539540541542543544545546547548549550551552553554555556557558559560561562563564565566567568569570571572573574575576577578579580581582583584585586587588589590591592593594595596597598599600601602603604605606607608609610611612613614615616617618619620621622623624625626627628629630631632633634635636637638639640641642643644645646647648649650651652653654655656657658659660661662663664665666667668669670671672673674675676677678679680681682683684685686687688689690691692693694695696697698699700701702703704705706707708709710711712713714715716717718719720721722723724725726727728729730731732733734735736737738739740741742743744745746747748749750751752753754755756757758759760761762763764765766767768769770771772773774775776777778779780781782783784785786787788789790791792793794795796797798799800801802803804805806807808809810811812813814815816817818819820821822823824825826827828829830831832833834835836837838839840841842843844845846847848849850851852853854855856857858859860861862863864865866867868869870871872873874875876877878879880881882883884885886887888889890891892893894895896897898899900901902903904905906907908909910911912913914915916917918919920921922923924925926927928929930931932933934935936937938939940941942943944945946947948949950951952953954955956957958959960961962963964965966967968969970971972973974975976977978979980981982983984985986987988989990991992993994995996997998999100010011002100310041005100610071008100910101011101210131014101510161017101810191020102110221023102410251026102710281029103010311032103310341035103610371038103910401041104210431044104510461047104810491050105110521053105410551056105710581059106010611062106310641065106610671068106910701071107210731074107510761077107810791080108110821083108410851086108710881089109010911092109310941095109610971098109911001101110211031104110511061107110811091110111111121113111411151116111711181119112011211122112311241125112611271128112911301131113211331134113511361137113811391140114111421143114411451146114711481149115011511152115311541155115611571158115911601161116211631164116511661167116811691170117111721173117411751176117711781179118011811182118311841185118611871188118911901191119211931194119511961197119811991200120112021203120412051206120712081209121012111212121312141215121612171218121912201221122212231224122512261227122812291230123112321233123412351236123712381239124012411242124312441245124612471248124912501251125212531254125512561257125812591260126112621263126412651266126712681269127012711272127312741275127612771278127912801281128212831284128512861287128812891290129112921293129412951296129712981299130013011302130313041305130613071308130913101311131213131314131513161317131813191320132113221323132413251326132713281329133013311332133313341335133613371338133913401341134213431344134513461347134813491350135113521353135413551356135713581359136013611362136313641365136613671368136913701371137213731374137513761377137813791380138113821383138413851386138713881389139013911392139313941395139613971398139914001401140214031404140514061407140814091410141114121413141414151416141714181419142014211422142314241425142614271428142914301431143214331434143514361437143814391440144114421443144414451446144714481449145014511452145314541455145614571458145914601461146214631464146514661467146814691470147114721473147414751476147714781479148014811482148314841485148614871488148914901491149214931494149514961497149814991500150115021503150415051506150715081509151015111512151315141515151615171518151915201521152215231524152515261527152815291530153115321533153415351536153715381539154015411542154315441545154615471548154915501551155215531554155515561557155815591560156115621563156415651566156715681569157015711572157315741575157615771578157915801581158215831584158515861587158815891590159115921593159415951596159715981599160016011602160316041605160616071608160916101611161216131614161516161617161816191620162116221623162416251626162716281629163016311632163316341635163616371638163916401641164216431644164516461647164816491650165116521653165416551656165716581659166016611662166316641665166616671668166916701671167216731674167516761677167816791680168116821683168416851686168716881689169016911692169316941695169616971698169917001701170217031704170517061707170817091710171117121713171417151716171717181719172017211722172317241725172617271728172917301731173217331734173517361737173817391740174117421743174417451746174717481749175017511752175317541755175617571758175917601761176217631764176517661767176817691770177117721773177417751776177717781779178017811782178317841785178617871788178917901791179217931794179517961797179817991800180118021803180418051806180718081809181018111812181318141815181618171818181918201821182218231824182518261827182818291830183118321833183418351836183718381839184018411842184318441845184618471848184918501851185218531854185518561857185818591860186118621863186418651866186718681869187018711872187318741875187618771878187918801881188218831884188518861887188818891890189118921893189418951896189718981899190019011902190319041905190619071908190919101911191219131914191519161917191819191920192119221923192419251926192719281929193019311932193319341935193619371938193919401941194219431944194519461947194819491950195119521953195419551956195719581959196019611962196319641965196619671968196919701971197219731974197519761977197819791980198119821983198419851986198719881989199019911992199319941995199619971998199920002001200220032004200520062007200820092010201120122013201420152016201720182019202020212022202320242025202620272028202920302031203220332034203520362037203820392040204120422043204420452046204720482049205020512052205320542055205620572058205920602061206220632064206520662067206820692070207120722073207420752076207720782079208020812082208320842085208620872088208920902091209220932094209520962097209820992100210121022103210421052106210721082109211021112112211321142115211621172118211921202121212221232124212521262127212821292130213121322133213421352136213721382139214021412142214321442145214621472148214921502151215221532154215521562157215821592160216121622163216421652166216721682169217021712172217321742175217621772178217921802181218221832184218521862187218821892190219121922193219421952196219721982199220022012202220322042205220622072208220922102211221222132214221522162217221822192220222122222223222422252226222722282229223022312232223322342235223622372238223922402241224222432244224522462247224822492250225122522253225422552256225722582259226022612262226322642265226622672268226922702271227222732274227522762277227822792280228122822283228422852286228722882289229022912292229322942295229622972298229923002301230223032304230523062307230823092310231123122313231423152316231723182319232023212322232323242325232623272328232923302331233223332334233523362337233823392340234123422343234423452346234723482349235023512352235323542355235623572358235923602361236223632364236523662367236823692370237123722373237423752376237723782379238023812382238323842385238623872388238923902391239223932394239523962397239823992400240124022403240424052406240724082409241024112412241324142415241624172418241924202421242224232424242524262427242824292430243124322433243424352436243724382439244024412442244324442445244624472448244924502451245224532454245524562457245824592460246124622463246424652466246724682469247024712472247324742475247624772478247924802481248224832484248524862487248824892490249124922493249424952496249724982499250025012502250325042505250625072508250925102511251225132514251525162517251825192520252125222523252425252526252725282529253025312532253325342535253625372538253925402541254225432544254525462547254825492550255125522553255425552556255725582559256025612562256325642565256625672568256925702571257225732574257525762577257825792580258125822583258425852586258725882589259025912592259325942595259625972598259926002601260226032604260526062607260826092610261126122613261426152616261726182619262026212622262326242625262626272628262926302631263226332634263526362637263826392640264126422643264426452646264726482649265026512652265326542655265626572658265926602661266226632664266526662667266826692670267126722673267426752676267726782679268026812682268326842685268626872688268926902691269226932694269526962697269826992700270127022703270427052706270727082709271027112712271327142715271627172718271927202721272227232724272527262727272827292730273127322733273427352736273727382739274027412742274327442745274627472748274927502751275227532754275527562757275827592760276127622763276427652766276727682769277027712772277327742775277627772778277927802781278227832784278527862787278827892790279127922793279427952796279727982799280028012802280328042805280628072808280928102811281228132814281528162817281828192820282128222823282428252826282728282829283028312832283328342835283628372838283928402841284228432844284528462847284828492850285128522853285428552856285728582859286028612862286328642865286628672868286928702871287228732874287528762877287828792880288128822883288428852886288728882889289028912892289328942895289628972898289929002901290229032904290529062907290829092910291129122913291429152916291729182919292029212922292329242925292629272928292929302931293229332934293529362937293829392940294129422943294429452946294729482949295029512952295329542955295629572958295929602961296229632964296529662967296829692970297129722973297429752976297729782979298029812982298329842985298629872988298929902991299229932994299529962997299829993000300130023003300430053006300730083009301030113012301330143015301630173018301930203021302230233024302530263027302830293030303130323033303430353036303730383039304030413042304330443045304630473048304930503051305230533054305530563057305830593060306130623063306430653066306730683069307030713072307330743075307630773078307930803081308230833084308530863087308830893090309130923093309430953096309730983099310031013102310331043105310631073108310931103111311231133114311531163117311831193120312131223123312431253126312731283129313031313132313331343135313631373138313931403141314231433144314531463147314831493150315131523153315431553156315731583159316031613162316331643165316631673168316931703171317231733174317531763177317831793180318131823183318431853186318731883189319031913192319331943195319631973198319932003201320232033204320532063207320832093210321132123213321432153216321732183219322032213222322332234322532263227322832293230323132323233323432353236323732383239324032413242324332443245324632473248324932503251325232533254325532563257325832593260326132623263326432653266326732683269327032713272327332743275327632773278327932803281328232833284328532863287328832893290329132923293329432953296329732983299330033013302330333043305330633073308330933103311331233133314331533163317331833193320332133223323332433253326332733283329333033313332333333343335333633373338333933403341334233433344334533463347334833493350335													

4. Publikasi Hasil dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN SEMESTER I TAHUN 2024	
Jenis Pelayanan : Usulan Kegiatan, Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan Pembangunan, Hasil Kajian Kelitbangan, Data & Informasi Pembangunan	
Nilai IKM : 81,61 Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik	Responden Jumlah : 108 orang Jenis Kelamin ➤ L = 51 ➤ P = 57 Pendidikan ➤ SD/Sederajat = 0 ➤ SMP/Sederajat = 0 ➤ SMA/Sederajat = 16 ➤ D1/D2/D3 = 16 ➤ S1/D4 = 58 ➤ S2 = 15 ➤ S3 = 3
➤ Persyaratan : 3,16 ➤ Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 3,28 ➤ Waktu Penyelesaian Pelayanan : 3,19 ➤ Biaya/Tarif : 3,88 ➤ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : 3,18 ➤ Kompetensi Pelaksana : 3,22 ➤ Perilaku Pelaksana : 3,27 ➤ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 3,45 ➤ Sarana dan Prasarana : 3,05	Periode Survei : 2 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025
Rencana Tindak Lanjut : 1. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana - Melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana saat ini yaitu dengan melakukan peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, ruang tunggu, ruang rapat, dll.) untuk mendukung fungsi pelayanan publik. - Menjadwalkan pemeliharaan rutin dan pengawasan kualitas. 2. Perbaikan dan Sosialisasi Persyaratan Pengusulan Kegiatan - Menyusun dan menyosialisasikan pedoman atau SOP pengusulan kegiatan secara jelas dan terpadu. - Menyelenggarakan sosialisasi berkala kepada <i>stakeholder</i>.	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	