PEMERINTAH KOTA PASURUAN

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

LAPORAN TRIBULAN I TAHUN 2026 PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Hubungi Kami

0343-42013

bakesbangpolkotapas@gmail.com

www.bakesbangpol.pasuruankota.go.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 2
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5
2.1 Pelaksana SKM 5
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 7
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 10
BAB V KESIMPULAN 11
Plt Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan 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 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 publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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 melalui Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didapat melalui elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, yang menghasilkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik khususnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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.
- Keputusan Men.Pan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarkat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat atau aparatur Perangkat Daerah 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 atau aparatur Perangkat Daerah terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan dengan cara menyebarkan barcode atau link Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SAMBELAN pada saat melaksanakan kegiatan atau sedang melakukan pelayanan masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang ada pada aplikasi SAMBELAN (Sistem Aplikasi Kepuasan Masyarakat Berbasis Pelayanan). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan, 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekap melalui aplikasi SAMBELAN. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan selama tiga bulan sejak 1 Januari 2026 - 31 Maret 2026.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

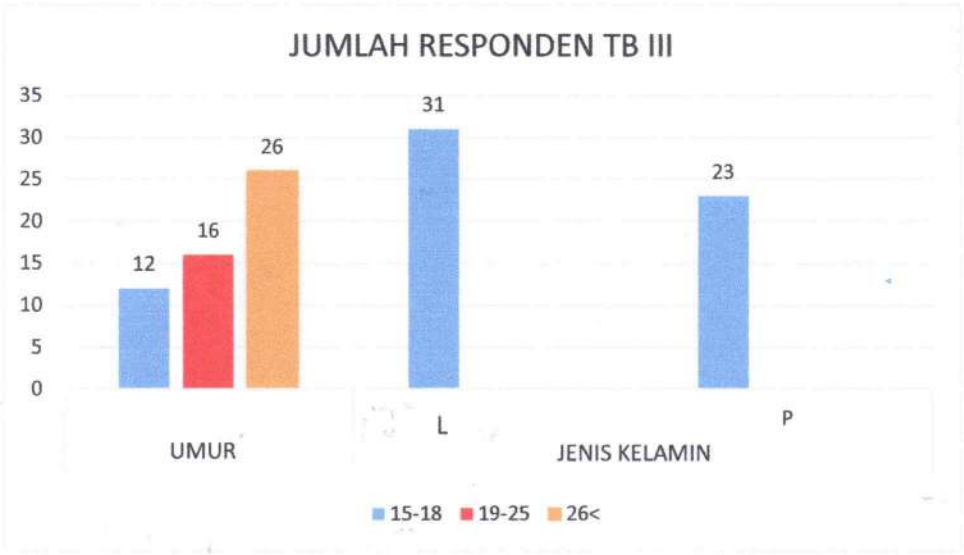
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari rata-rata jumlah penerima layanan Tribulan IV Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan dalam kurun waktu satu tribulan adalah sebanyak 123 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan Tribulan I tahun 2026 yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

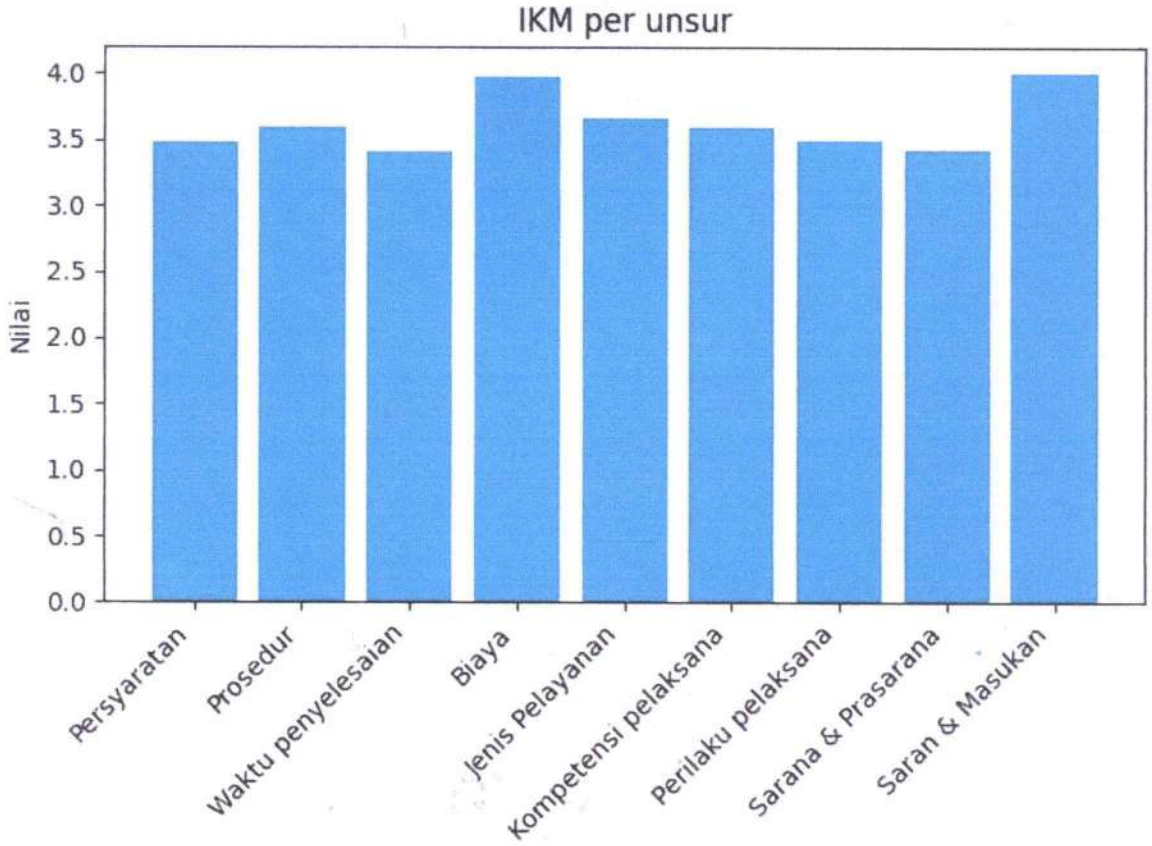


3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Periode TB I Tahun 2026 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR/Unsur	3,48	3,59	3,41	3,98	3,67	3,59	3,50	3,43	4,00
Kategori	B	A	B	A	A	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	90,69 (A atau Sangat Baik)								


IKM per unsur
Nilai
4.0
3.5
3.0
2.5
2.0
1.5
1.0
0.5
0.0
Persyaratan
Prosedur
Waktu penyelesaian
Biaya
Jenis Pelayanan
Kompetensi pelaksana
Perilaku pelaksana
Sarana & Prasarana
Saran & Masukan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan mendapatkan nilai 90,69 dengan predikat A dan berada pada kategori kinerja layanan **Sangat Baik**.
2. Unsur terendah pada SKM Tribulan I Tahun 2026, terdapat pada U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai 3,41.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dan U4 (Biaya/tarif) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,98.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat kritik dan pengaduan permasalahan.

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

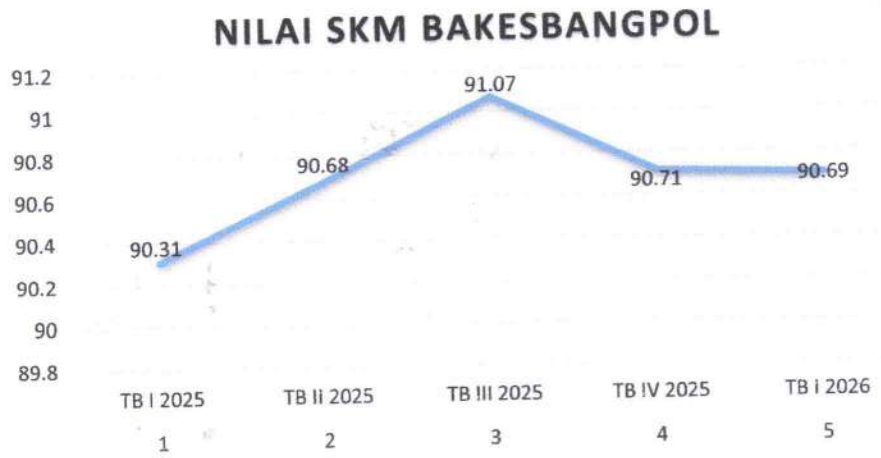
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dengan merencanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan unsur yang paling rendah hasilnya.

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 Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Tingkat SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggeraan pelayanan publik dari Tribulan 1 tahun 2025 sampai Tribulan 1 tahun 2026 pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota pasuruan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam rangka menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat, dibutuhkan komitmen dan kesungguhan para pelaksana pelayanan, pembinaan dan perhatian dari unsur pimpinan daerah, serta pengawasan dari masyarakat dalam bentuk survei. Sedangkan bentuk pembinaan dan fasilitasi yang dapat dilakukan oleh perangkat daerah adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan perbaikan sarana dan prasarana sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra pelayanan dan pelayanan dapat berjalan dengan mudah, cepat, dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,69.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian.
- Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan antara lain :
    1. Melaksanakan koordinasi dengan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
    2. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan serta mengedukasi pengguna layanan melalui video tutorial yang di unggah melalui media sosial

Pasuruan, 1 April 2026
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan

Hery Dwi Sujatmiko, S.Sos., M.M
NIP 197012231990031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya?



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?



7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



2. Hasil Olah Data SKM

JANUARI 2026



FEBRUARI 2026



MARET 2026



3. **Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM**



