

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)

PERIODE TW IV / SEMESTER II  
**BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**KABUPATEN SUMENEP**  
TAHUN 2025

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TW IV / SEMESTER II**

**BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**KABUPATEN SUMENEP**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>1</b>
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>10</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan **kuisisioner elektronik** (menggunakan scan QR Code dan Link Google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuisisioner SKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulanan dengan jumlah 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan pada masing-masing periode.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 45 dan sampel sebanyak 40 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	35%
		Perempuan	28	65%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	5%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	41	95%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	1	2%
		TNI		
		POLRI		
		Swasta	1	2%
		Wirausaha	1	2%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	1	2%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pegawai non ASN	37	86%
Lainnya	2	5%		

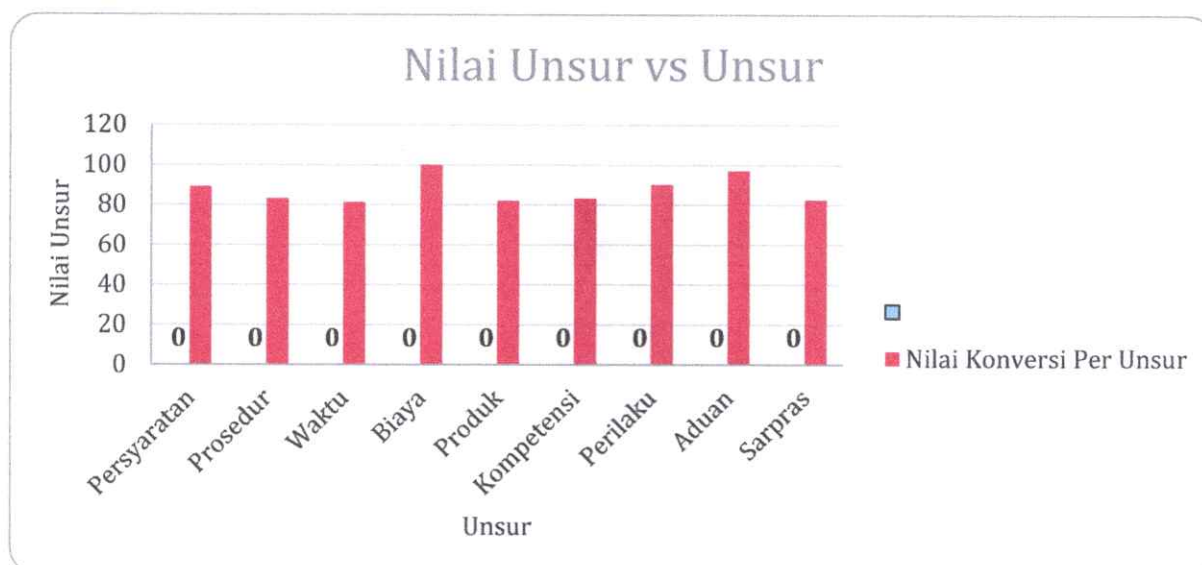
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	43	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Konsultasi Bidang akuntansi dan pelaporan	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
2	Honoror/ tenaga kontrak	1	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	83,33
3	Konsul Anggaran	1	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	80,56
4	Konsultasi Anggaran	1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	80,56
5	Koordinasi penyusunan anggaran kas	1	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	97,22
6	Lainnya	10	3,50	3,30	3,30	4,00	3,30	3,30	3,80	3,80	3,80	88,06
7	Laporan Keuangan Bappeda	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
8	Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah	2	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	90,28
9	Pelayanan	1	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	88,89
10	pengajuan dan pelaporan	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
11	Rekon Bulanan	21	3,57	3,24	3,19	4,00	3,19	3,24	3,48	3,86	3,86	85,98
12	Rekonsiliasi Realisasi Pendapatan dan Belanja Daerah	1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	86,11

13	Sinkronisasi data bulanan	1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	83,33
	Rerata IKM Per Unsur		89,0	83,1	81,4	100,0	82,0	83,1	90,1	97,1	82,6	89,0	
IKM Unit Layanan			87,60										
Mutu Unit Layanan			B										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori **baik** dengan nilai IKM unit sebesar **87,60** dan mutu **B**. Meskipun demikian, terdapat sejumlah permasalahan yang terlihat dari nilai beberapa unsur dan jenis layanan yang memperoleh skor relatif rendah. Unsur dengan nilai terendah adalah **Waktu (81,4)**, **Produk (82,0)** dan **Sarana Prasarana (82,6)**. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan masih dianggap kurang cepat dan belum sepenuhnya efisien, sementara rendahnya skor pada sarana prasarana mengindikasikan bahwa fasilitas pendukung layanan belum memberikan kenyamanan optimal bagi pengguna, baik dari sisi infrastruktur fisik maupun dukungan teknologi.

Sementara itu, unsur **Biaya (100)** dan **Aduan (97,1)** memperoleh nilai sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan serta aspek sikap profesional petugas sudah sangat baik dan diakui oleh para pengguna layanan. Hal ini menjadi kekuatan yang dapat dipertahankan, namun tidak menutupi bahwa beberapa unsur lain masih membutuhkan peningkatan signifikan.

Sebagai tindak lanjut, diperlukan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal yang perlu dilakukan adalah **sosialisasi berupa browsur SOP serta alur beberapa jenis layanan** agar lebih mudah dipahami kepada pengguna dan petugas layanan dan akan berdampak pada proses pelayanan yang lebih cepat. Dengan pelaksanaan langkah-langkah tersebut secara konsisten,

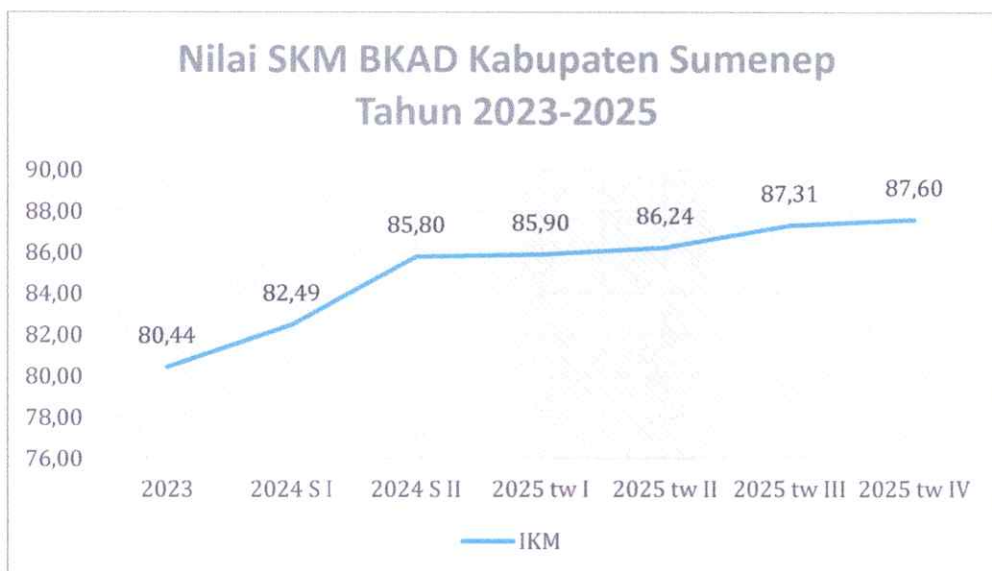
diharapkan kualitas layanan pada seluruh jenis layanan dapat meningkat, dan nilai IKM pada periode berikutnya dapat mencapai kategori sangat baik.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM. berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Menyediakan brosur SOP serta alur beberapa jenis layanan	Maret 2025	Sekretariat

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep periode ( TA. 2024 ) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TA. 2024)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83
3	Waktu Penyelesaian	92
4	Biaya/Tarif	86
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91
6	Kompetensi Pelaksana	93
7	Perilaku Pelaksana	84
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82
9	Sarana dan Prasarana	86

Berkaca pada data di atas, dan Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada hasil SKM periode (TA .2024). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Diindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 ( Penyediaan Bahan Logistik Kantor )	sudah	Menambah kotak saran dan pengaduan dengan menambahkan QR code untuk survei Kepuasan Masyarakat pada badan Keuangan dan Aset Daerah	
	1.2 (Nama Kegiatan)			
	1.3 (Nama Kegiatan)			

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode TW IV semester II mulai Oktober hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 43 orang mengisi SKM pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep tahun 2025. Layanan Rekon Bulanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 21 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,60. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu efisiensi **Waktu pelayanan (81,4)**.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sumenep, 11 November 2025

**Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah  
Kabupaten Sumenep**



R. TITIK SURYATI, SH, MH

NIP. 19660409 199302 2 002



## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

### a. QR Code SKM



### b. Media Group Tenaga Pendamping Pelaporan Keuangan

