

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**Periode April - Juni [2025]**



**BPBD KOTA SEMARANG TAHUN**  
**2025**

## 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

#### PENGUMPULAN DATA SKM

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 2.1 Pelaksana SKM              | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data    | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data    | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM      | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- |   |   |
|---|---|
| 3.1 Jumlah Responden SKM  | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7 |

### BAB IV

#### ANALISIS HASIL SKM

- |   |    |
|---|----|
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9  |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut                                       | 10 |
| 4.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut                             | 11 |

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

## **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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BPBD Kota Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh BPBD Kota Semarang 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 pelayanana

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPBD Kota Semarang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBD Kota Semarang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi ASIKMAS 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 kuesioner SKM BPBD Kota Semarang 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 aplikasi ASIKMAS. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	90

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPBD Kota Semarang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada BPBD Kota Semarang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak - 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 - 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

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	8	
		PEREMPUAN	13	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	
		DIII	0	
		SI	18	
		S2	0	
		S3	0	
		3	PEKERJAAN	PNS
TNI	0			0%
SWASTA	0			0%
WIRUSAHA	0			0%
LAINNYA (MAHASISWA)	21			
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	60	0%

		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN														
LAYANAN : Pelayanan Umum														
(01/04/2025 - 30/06/2025)														
NO RESP	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Usia	NILAI UNSUR PELAYANAN									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	mahasiswa	S1	21-25	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Perempuan	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	Perempuan	mahasiswa	S1	17-20	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	Perempuan	mahasiswa	SMA	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	Perempuan	mahasiswa	SMA	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki-laki	mahasiswa	S1	17-20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Perempuan	mahasiswa	S1	17-20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
8	Perempuan	mahasiswa	SMA	17-20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Laki-laki	Mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Perempuan	Mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	Mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Perempuan	Mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Perempuan	Mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Perempuan	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Laki-laki	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-laki	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Laki-laki	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Laki-laki	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	Perempuan	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Laki-laki	Mahasiswa	S1	21-25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
21	Laki-laki	Mahasiswa	S1	21-25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur					79	83	80	83	78	82	83	81	81	
NRR /Unsur					3,762	3,952	3,810	3,952	3,714	3,905	3,952	3,857	3,857	
NRR /Unsur					0,418	0,439	0,423	0,439	0,413	0,434	0,439	0,429	0,429	3,862 *
<b>IKM Unit Pelayanan</b>														<b>96,561 **)</b>

Keterangan	
U1 - U9	= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang

18	Laki-laki	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	Perempuan	mahasiswa	S1	21-25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Laki-laki	Mahasiswa	S1	21-25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
21	Laki-laki	Mahasiswa	S1	21-25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
Jumlah Unsur					79	83	80	83	78	82	83	81	81	81
NRR Unsur					3,762	3,952	3,810	3,952	3,714	3,905	3,952	3,857	3,857	3,857
NRR Terimbang (NRRT)					0,418	0,439	0,423	0,439	0,413	0,434	0,439	0,429	0,429	0,429
<b>IKM Unit Pelayanan</b>														<b>3,862 *</b>
<b>96,561 **)</b>														

<b>Keterangan</b>	
U1 - U9	= Unsur Unsur pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
*	= Jumlah NRR IKM Terimbang
**	= Jumlah NRR Terimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Terimbang (NRRT)	= NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,762
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,952
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	3,810
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,952
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,714
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,905
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,952
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,857
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,857

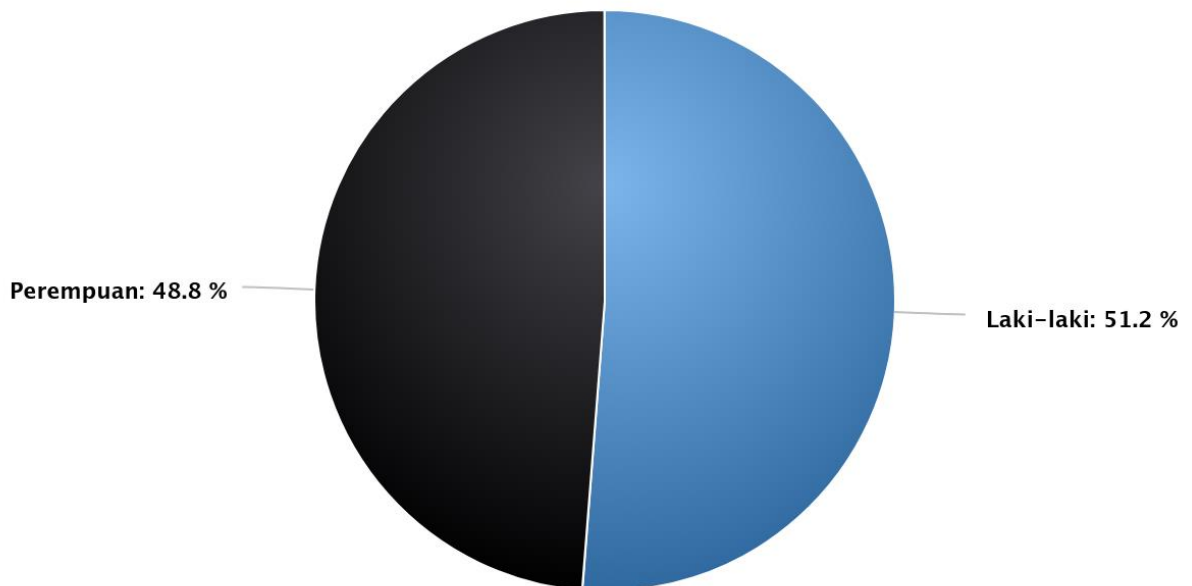
  

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>	
A (Sangat Baik)	85,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 85,30
C (Kurang baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak baik)	25,00 - 64,99

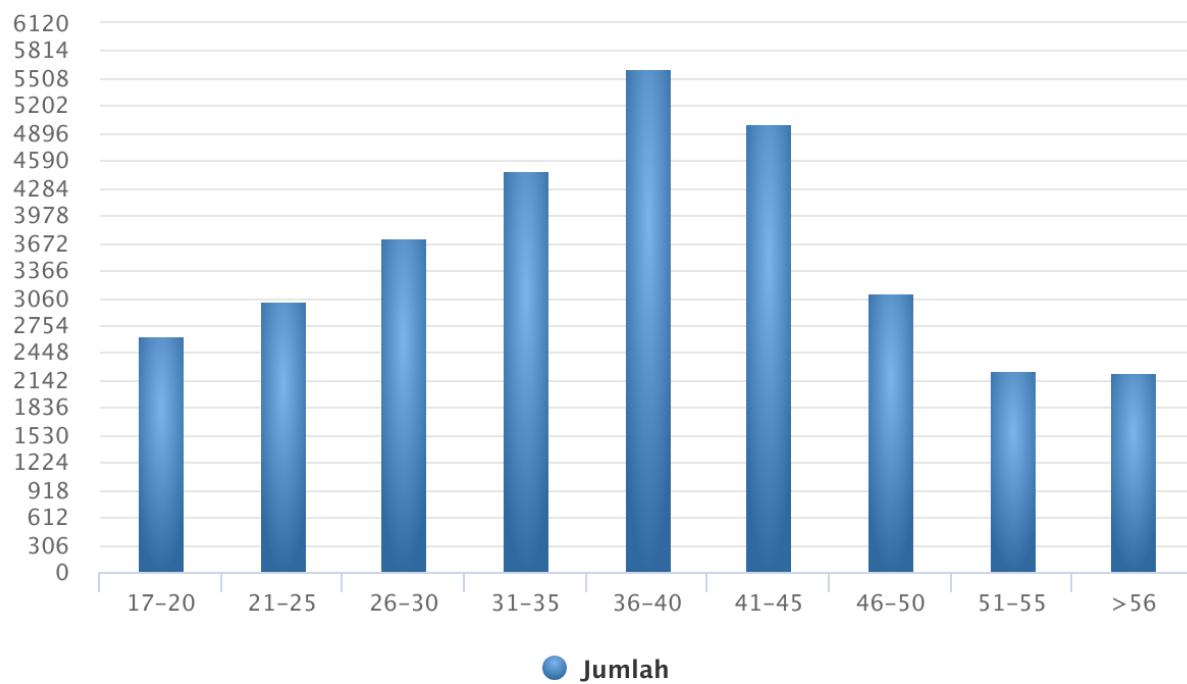
  

NO	SARAN	KRITIK
1	Kualitasnya dipertahankan dan dikembangkan agar tetap optimal dan lebih bagus	-

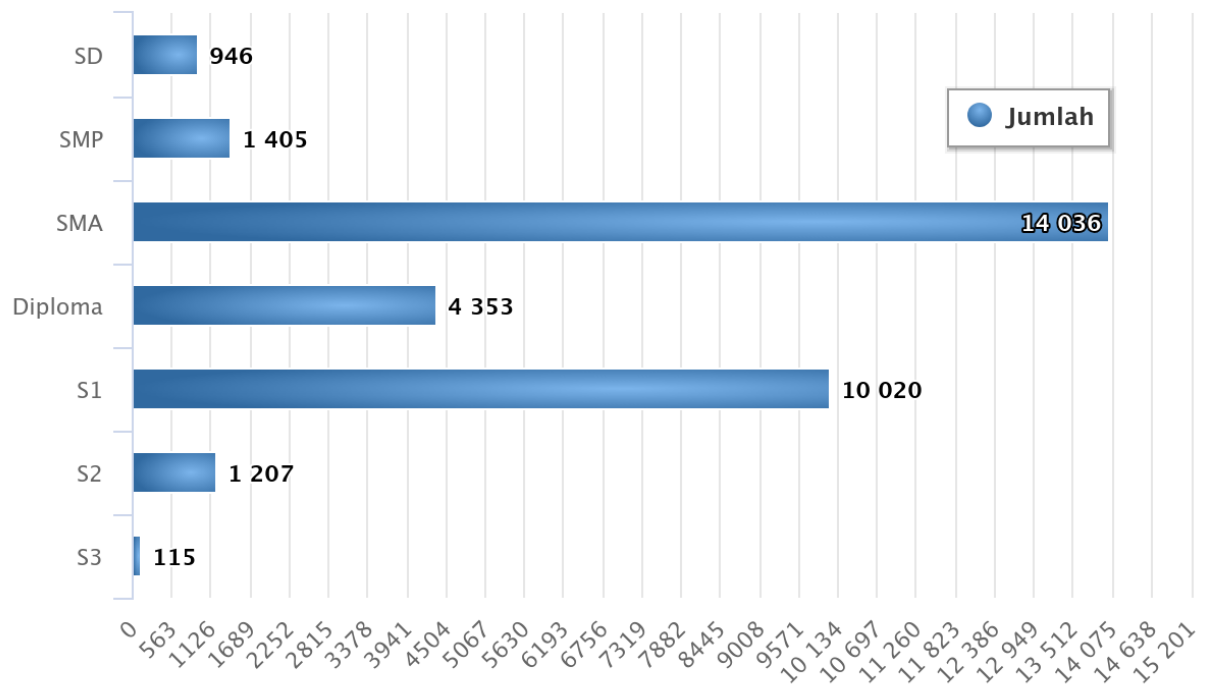
## Jenis Kelamin



## Usia



## Pendidikan



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

4.1 Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPBD Kota Semarang periode Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun  
2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,76	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,95	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,81	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,95	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,71	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,90	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,95	A (Sangat Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,85	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	A (Sangat Baik)


Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya	Melakukan Evaluasi Kepada Bidang2 terkait jenis pelayanannya	√	√			Umum
2	Waktu Penyelesaian	Rapat evaluasi kinerja di BPBD Kota Semarang	√	√			Umum
3	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Evaluasi dan pembinaan kepada petugas penerima pelayanan	√	√			Umum

### 4.3 REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah Sudah ditindak lanjuti Sudah/ Belum	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Evaluasi Kepada Bidang2 terkait jenis pelayanannya	Sudah	Telah dilakukan rapat koordinir antar bidang terkait jenis pelayanannya	

2.	Rapat Evaluasi Kinerja Waktu dalam memberikan pelayanan	Sudah	Terlaksananya evaluasi berkala terkait kedisiplinan Kinerja	
3,	Evaluasi dan pembinaan kepada petugas penerima pelayanan	Sudah	Telah dilakukan Brifing kepada petugas penerima pelayanan	



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BPBD Kota Semarang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .
2. Tidak ada rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti

3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi

masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent bagi petugas

**Kepala Pelaksana,**



**Drs. Endro Pudyo Martontono, M.Si**

**Pembina Utama Muda (IV/c)**

**NIP 197004201990011002**