LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSAT PEMBELAJARAN DAN STRATEGI KEBIJAKAN MANAJEMEN PEMERINTAHAN

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN **1**
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) **1**
DAFTAR ISI **2**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
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
BAB II **4**
ANALISIS DATA SKM **4**
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
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **10**
BAB IV 12
KESIMPULAN **16**
LAMPIRAN **17**
1. Kuesioner 17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 20

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.

Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Menajemen Pemerintahan (Pusjar SKMP) 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 Pusjar SKMP LAN untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Unsur dalam kuesioner SKM Pusjar SKMP LAN 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 500 orang dan sampel sebanyak 102 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 102 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	
		Perempuan	43	
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	
		SD/Sederajat	0	
		SMP/Sederajat	6	
		SMA/Sederajat	10	
		D1/D2/D3	1	
		D4/S1	41	
		S2	41	
		S3	2	
3	Pekerjaan	ASN	88	
		TNI	0	
		POLRI	0	
		Swasta	4	
		Wirausaha	0	
		Ibu Rumah Tangga	0	
		Pelajar/Mahasiswa	10	
		Petani/Nelayan	0	
		Pekerja Lepas/Freelance	0	
		Pensiunan	0	
		Lainnya	0	

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	102	
		Disabilitas	0	
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	
		Disabilitas Intelektual	0	
		Disabilitas Mental	0	
		Disabilitas Sensorik	0	

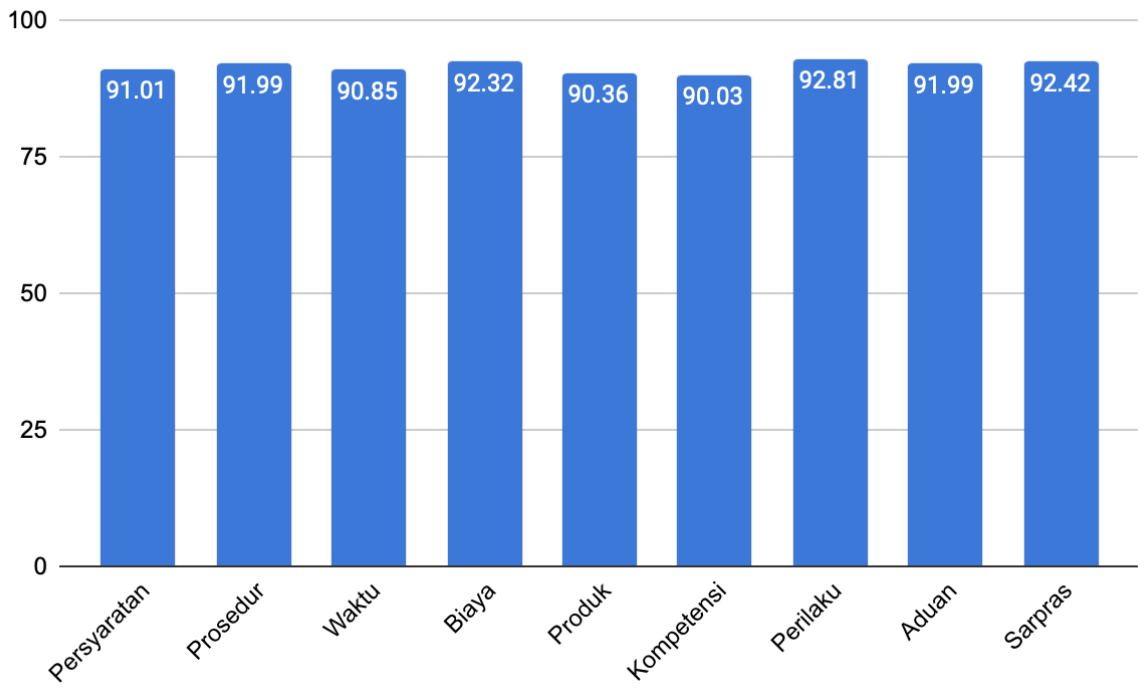
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Asesmen	**1**	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	83.33
2.	Fasilitasi/Asistensi/Bimtek/Konsultasi/Seminar/Webinar terkait Kajian/Inovasi	**10**	3.73	3.87	3.8	3.8	3.73	3.6	3.87	3.8	3.8	94.44
3.	Instansi Pengirim Peserta Pelatihan/Diklat/Assestmen	**1**	4	4	3.33	3.33	4	3.33	4	4	3.33	92.59
4	Instansi Penyelenggara Pelatihan/Diklat	**5**	3.87	3.87	3.87	3.87	3.73	3.87	3.87	3.87	3.87	96.30
5	Pelatihan Dasar (Latsar)	**9**	3.63	3.63	3.70	3.63	3.56	3.70	3.63	3.63	3.70	91.15
6	Pelatihan Kepemimpinan	**44**	3.5	3.58	3.47	3.62	3.5	3.47	3.62	3.56	3.64	88.77

	Administrator (PKA)											
7	Pelatihan Teknis	17	3.73	3.73	3.73	3.73	3.68	3.69	3.76	3.76	3.70	93.07
8	Penyedia Barang dan Jasa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
9	Penyewa Kamar Asrama (Bukan fasilitas Pelatihan/Diklat) /Ruang Kelas/Auditorium/Ruang Rapat/Aula/Gedung Serba Guna/Gedung Pertemuan	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
10	PKN Tingkat II	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
11	Praktik Kerja/Magang	10	3.73	3.67	3.73	3.73	3.67	3.67	3.73	3.73	3.67	92.59
Rerata IKM Per Unsur			**91.01**	**91.99**	**90.85**	**92.32**	**90.36**	**90.03**	**92.81**	**91.99**	**92.42**	**91.53**

IKM Unit Layanan	**91.53**
Mutu Unit Layanan	A

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Kompetensi petugas dan Produk layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan lainnya. Kompetensi petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 90.03. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 90.36 adalah nilai terendah kedua.

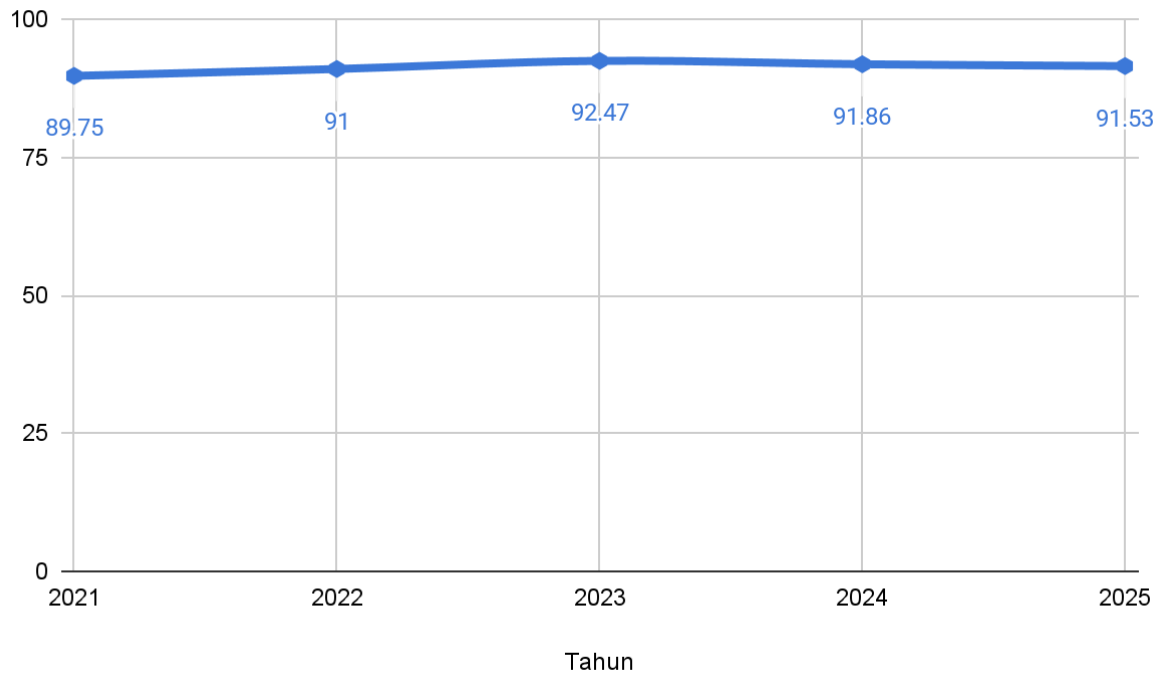
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan kompetensi petugas, serta meningkatkan kualitas produk layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

Unsur	Waktu

No.		Rencana Tindak Lanjut		Penanggung Jawab
1	**Kompetensi Petugas**	Menyelenggarakan pengembangan kompetensi petugas layanan secara berkala sesuai dengan analisis kebutuhan pengembangan kompetensi pelayanan	**Maret 2026**	**Bagian Umum**
		Melakukan *benchmarking* dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	**April 2026**	**Bagian Umum**
2	**Produk Layanan**	Menetapkan standar dari setiap produk layanan yang diberikan	**April 2026**	**Bagian Umum, Tim Lakjar, Tim Kajian dan Balai Layanan Pemetaan Kompetensi**

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusjar SKMP LAN dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pusjar SKMP 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 Pusjar SKMP LAN periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**3,66**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,76**
3	Waktu Penyelesaian	**3,68**
4	Biaya/Tarif	**3,43**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,63**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,76**
7	Perilaku Pelaksana	**3,79**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,67**
9	Sarana dan Prasarana	**3,67**

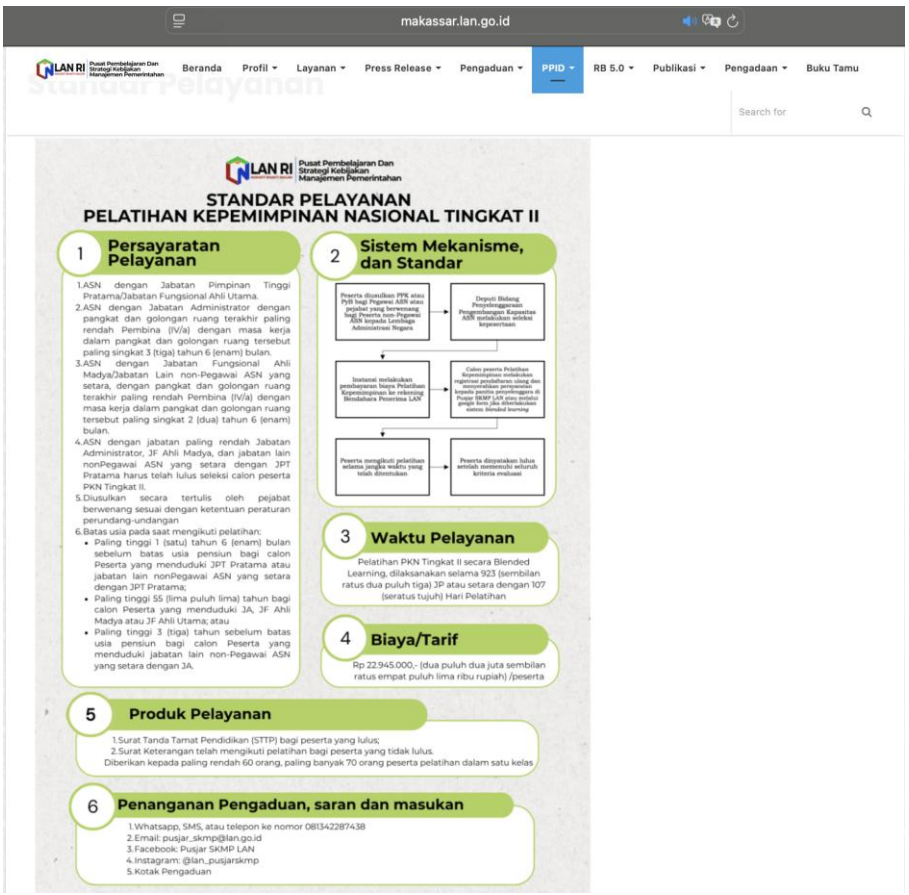
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Pusjar SKMP LAN telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi terkait tarif PP Tarif Penyelenggaraan Pelatihan atau Kegiatan	Sudah	Daftar tarif sudah dipublikasikan di website resmi Pusjar SKMP, media sosial Instagram, dan media informasi internal Pusjar SKMP	terlampir
2	Memberikan penguatan kepada peserta pelatihan terkait produk akhir pelatihan	Sudah	● Dilakukan penyamaan persepsi Coach dan Penguji terkait hasil akhir produk pelatihan. ● Tantangan yang dihadapi adalah pemahaman dan kemampuan peserta yang berbeda dalam produk pelatihan	terlampir
3	Persyaratan: Mengemas kembali model-model publikasi Standar Pelayanan yang membuat orang tertarik untuk melihat, membaca, atau menonton	Sudah	Standar Pelayanan telah dipublikasikan di website resmi Pusjar SKMP, media sosial Instagram, dam media informasi internal Pusjar SKMP	terlampir

Dokumentasi:

1. Unsur Tarif dan Persyaratan di media sosial instagram dan website resmi Pusjar SKMP

https://www.instagram.com/p/DLB0m4kxk7_/



https://makassar.lan.go.id/ppid/sipp/standar-pelayanan/

2. Dilakukan penyamaan persepsi Coach dan Penguji terkait hasil akhir produk pelatihan.

https://www.instagram.com/p/DNplpCqx03b/?img_index=1

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 102 orang mengisi SKM pada Pusjar SKMP LAN di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 400 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusjar SKMP LAN secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91.53. Meskipun demikian, nilai SKM Pusjar SKMP menunjukkan konsistensi penilaian pada kualifikasi Sangat Baik (A) dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi petugas dan produk layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pusjar SKMP telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Makassar, 02 Desember 2025

Kepala Pusat

Dr. Muhammad Aswad, M.Si.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

11/26/25, 2:41 PM Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

Dalam upaya mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi khususnya terkait Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, Lembaga Administrasi Negara (LAN) bermaksud untuk melaksanakan survei yang ditujukan kepada pemangku kepentingan yaitu pengguna layanan LAN.

Survei ini terdiri dari pengukuran kepuasan pengguna layanan dan pengukuran integritas layanan LAN. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan survei ini akan dijaga dengan baik berdasarkan kode etik penelitian.

Atas partisipasi Bapak/Ibu, kami mengucapkan banyak terima kasih.

* Indicates required question

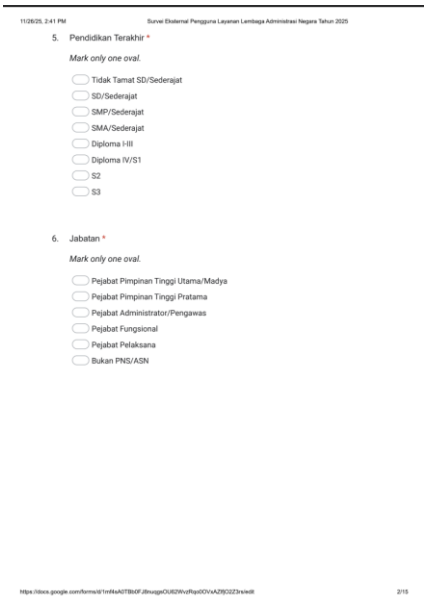
Karakteristik Responden

1. Nama *
2. Nomor HP *
3. Asal Instansi/Perusahaan *
4. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Pria
- Wanita

https://docs.google.com/forms/d/1mHeAdTBb0FJBruggaOUi62WvzRqs0OVvAZ8O2Z3rs/edit 1/15



11/26/25, 2:41 PM Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

5. Pendidikan Terakhir *

Mark only one oval.

- Tidak Tamat SD/Sederajat
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- Diploma I-III
- Diploma IV/S1
- S2
- S3

6. Jabatan *

Mark only one oval.

- Pejabat Pimpinan Tinggi Utama/Madya
- Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama
- Pejabat Administrator/Pengawas
- Pejabat Fungsional
- Pejabat Pelaksana
- Bukan PNS/ASN

https://docs.google.com/forms/d/1mHeAdTBb0FJBruggaOUi62WvzRqs0OVvAZ8O2Z3rs/edit 2/15

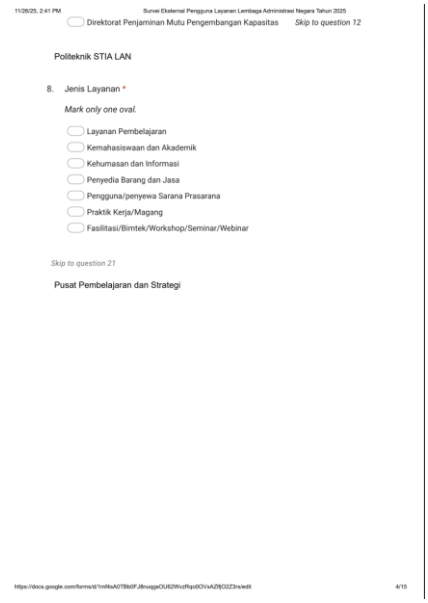
11/26/25, 2:41 PM Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

7. Unit Kerja/Satker Pemberi Layanan *

Mark only one oval.

- Pusaka (nama baru: Dir. Penguatan Kapasitas JF Pengembangan Kapasitas dan Pembelajaran ASN) *Skip to question 11*
- Pusbin JF Bangkom ASN (nama baru: Dir. Penguatan Kapasitas JF Pengembangan Kapasitas dan Pembelajaran ASN) *Skip to question 11*
- Pusbangkom Pimnas dan MASN (nama baru: Dir. Pembelajaran Manajerial Kepemimpinan) *Skip to question 14*
- Pusbang Kader ASN (nama baru:Dir. Pembelajaran Karakter dan Sosial Kultural) *Skip to question 15*
- Pusbangkom TSK ASN (nama baru: Dir. Pembelajaran Teknis dan Fungsional) *Skip to question 16*
- Balai Pelatihan Bahasa *Skip to question 17*
- Direktorat Penjaminan Mutu Pembelajaran (Akreditasi) *Skip to question 12*
- Puslatbang PKASN (nama baru: Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Talenta ASN Nasional) *Skip to question 9*
- Balai Layanan Pemetaan Kompetensi *Skip to question 10*
- Puslatbang KMP (nama baru: Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Manajemen Pemerintah) *Skip to question 9*
- Puslatbang KDOD (nama baru: Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik) *Skip to question 9*
- Puslatbang KHAN (nama baru: Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Manajemen Kinerja) *Skip to question 9*
- Politeknik STIA LAN Jakarta *Skip to question 8*
- Politeknik STIA LAN Bandung *Skip to question 8*
- Politeknik STIA LAN Makassar *Skip to question 8*
- Layanan Humas - LAN Jakarta *Skip to question 18*
- Layanan Umum - LAN Jakarta *Skip to question 19*
- Layanan Pengadaan Barang dan Jasa - LAN Jakarta *Skip to question 20*
- Direktorat Strategi Peningkatan Kualitas Kebijakan Administrasi Negara *Skip to question 13*
- Direktorat Advokasi dan Pengembangan Kinerja Kebijakan *Skip to question 13*
- Direktorat Sistem Pembelajaran Terintegrasi *Skip to question 13*
- Direktorat Teknologi dan Digitalisasi Pembelajaran *Skip to question 13*
- Direktorat Ekosistem Pembelajaran Aparatur Sipil Negara *Skip to question 13*

https://docs.google.com/forms/d/1mHeAdTBb0FJBruggaOUi62WvzRqs0OVvAZ8O2Z3rs/edit 3/15



11/26/25, 2:41 PM Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

- Direktorat Penjaminan Mutu Pengembangan Kapasitas *Skip to question 12*

Politeknik STIA LAN

8. Jenis Layanan *

Mark only one oval.

- Layanan Pembelajaran
- Kemahasiswaan dan Akademik
- Kehumasan dan Informasi
- Penyedia Barang dan Jasa
- Pengguna/penyewa Sarana Prasarana
- Praktik Kerja/Magang
- Fasilitasi/Bimtek/Workshop/Seminar/Webinar

Skip to question 21

Pusat Pembelajaran dan Strategi

https://docs.google.com/forms/d/1mHeAdTBb0FJBruggaOUi62WvzRqs0OVvAZ8O2Z3rs/edit 4/15

11/26/25, 2:41 PM Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

9. Jenis Layanan *

Mark only one oval.

- PKN Tingkat II
- Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA)
- Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP)
- Pelatihan Dasar (Latsar)
- Pelatihan Teknis
- Assesmen
- Instansi Pengirim Peserta Pelatihan/Diklat/Assestmen
- Instansi Penyelenggara Pelatihan/Diklat
- Penerima/pengguna Hasil Kajian/Inovasi
- Fasilitasi/Asistensi/Bimtek/Konsultasi/Seminar/Webinar terkait Kajian/Inovasi
- Kehumasan dan Informasi
- Penyedia Barang dan Jasa
- Penyewa Kamar Asrama (Bukan fasilitas Pelatihan/Diklat)/Ruang Kelas/Auditorium/Ruang Rapat/Aula/Gedung Serba Guna/Gedung Pertemuan
- Praktik Kerja/Magang

Skip to question 21

Pemetaan kompetensi

10. Jenis Layanan *

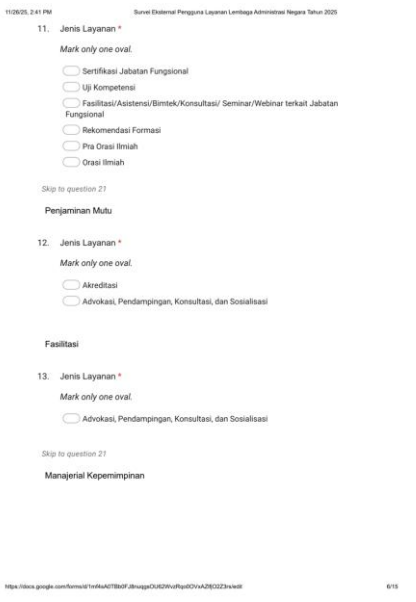
Mark only one oval.

- Peserta Assesmen
- Instansi Pengirim Peserta Assesmen

Skip to question 21

Penguatan Kapasitas Jabatan Fungsional

https://docs.google.com/forms/d/1mHeAdTBb0FJBruggaOUi62WvzRqs0OVvAZ8O2Z3rs/edit 5/15



11/26/25, 2:41 PM Survei Eksternal Pengguna Layanan Lembaga Administrasi Negara Tahun 2025

11. Jenis Layanan *

Mark only one oval.

- Sertifikasi Jabatan Fungsional
- Uji Kompetensi
- Fasilitasi/Asistensi/Bimtek/Konsultasi/ Seminar/Webinar terkait Jabatan Fungsional
- Rekomendasi Formasi
- Pra Orasi Ilmiah
- Orasi Ilmiah

Skip to question 21

Penjaminan Mutu

12. Jenis Layanan *

Mark only one oval.

- Akreditasi
- Advokasi, Pendampingan, Konsultasi, dan Sosialisasi

Fasilitasi

13. Jenis Layanan *

Mark only one oval.

- Advokasi, Pendampingan, Konsultasi, dan Sosialisasi

Skip to question 21

Manajerial Kepemimpinan

https://docs.google.com/forms/d/1mHeAdTBb0FJBruggaOUi62WvzRqs0OVvAZ8O2Z3rs/edit 6/15

Skip to question 21

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan. Berilah Bintang 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju dengan pernyataan tersebut serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di unit ini semakin baik

21. 1. Informasi Pelayanan pada unit pelayanan ini tersedia melalui media elektronik maupun elektronik *

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

22. 2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan *

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

23. 3. Prosedur / alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah untuk diikuti/dilakukan *

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan. Berilah Bintang 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju dengan pernyataan tersebut serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di unit ini semakin baik

39. 1. Tidak ada Diskriminasi pada Unit Pelayanan ini *

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

40. 2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit pelayanan ini *

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

41. 3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan kepada petugas pelayanan *

1 2 3 4 5 6

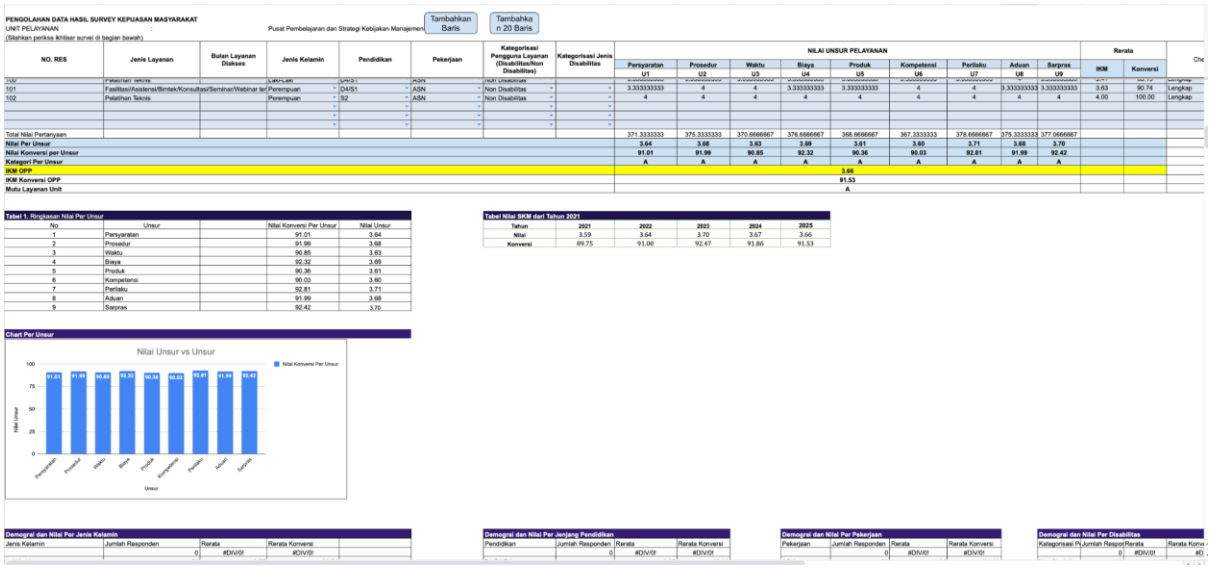
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

42. 4. Tidak ada pungutan liar (pungli) *

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

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



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN :
(Silahkan periksa ikhtisar survei di bagian bawah)

Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Manajemen

Tambahkan Baris | Tambahka n 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Bulan Layanan Diakses	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN: Persyaratan U1	Prosedur U2	Waktu U3	Biaya U4	Produk U5	Kompetensi U6	Perilaku U7	Aduan U8	Sarpras U9	Rerata: IKM	Rerata: Konversi	Che
100	Pelatihan Teknis		Laki-Laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
101	Fasilitasi/Asistensi/Bimtek/Konsultasi/Seminar/Webinar ter	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas			3.333333333	4	4	3.333333333	3.333333333	4	4	3.333333333	3.333333333	3.63	90.74	Lengkap
102	Pelatihan Teknis		Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
Total Nilai Pertanyaan								371.3333333	375.3333333	370.6666667	376.6666667	368.6666667	367.3333333	378.6666667	375.3333333	377.0666667			
Nilai Per Unsur								3.64	3.68	3.63	3.69	3.61	3.60	3.71	3.68	3.70			
Nilai Konversi per Unsur								91.01	91.99	90.85	92.32	90.36	90.03	92.81	91.99	92.42			
Kategori Per Unsur								A	A	A	A	A	A	A	A	A			
IKM OPP								3.66											
IKM Konversi OPP								91.53											
Mutu Layanan Unit								A											

Tabel 1. Ringkasan Nilai Per Unsur

No	Unsur		Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
1	Persyaratan		91.01	3.64
2	Prosedur		91.99	3.68
3	Waktu		90.85	3.63
4	Biaya		92.32	3.69
5	Produk		90.36	3.61
6	Kompetensi		90.03	3.60
7	Perilaku		92.81	3.71
8	Aduan		91.99	3.68
9	Sarpras		92.42	3.70

Tabel Nilai SKM dari Tahun 2021

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Nilai	3.59	3.64	3.70	3.67	3.66
Konversi	89.75	91.00	92.47	91.86	91.53

Chart Per Unsur

Demografi dan Nilai Per Jenis Kelamin

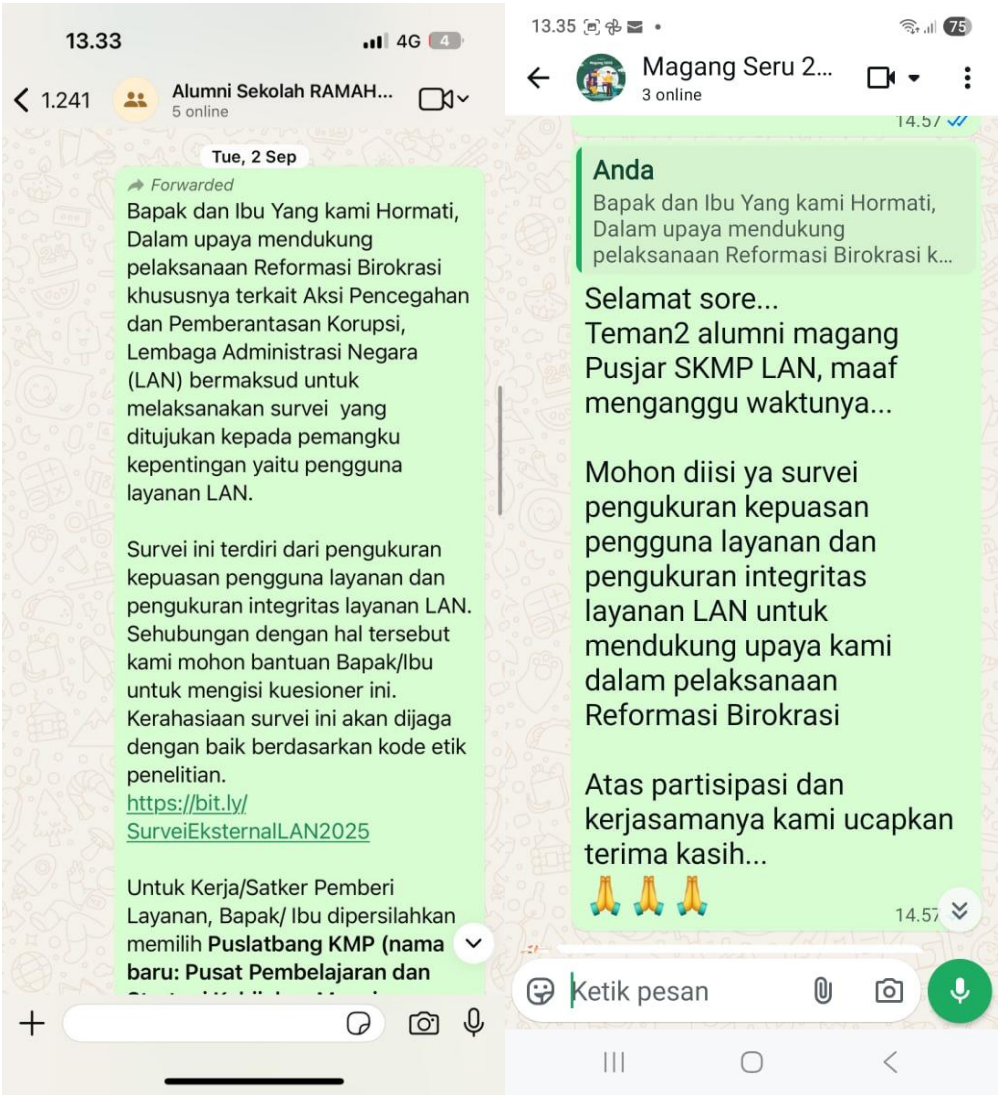
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Rerata	Rerata Konversi
	0	#DIV/0!	#DIV/0!

Demografi dan Nilai Per Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Rerata	Rerata Konversi
	0	#DIV/0!	#DIV/0!

Demografi dan Nilai Per Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Rerata	Rerata Konversi
	0	#DIV/0!	#DIV/0!

Demografi dan Nilai Per Disabilitas

Kategorisasi Pe	Jumlah Respo	Rerata	Rerata Konv
	0	#DIV/0!	#D