

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PERENCANA PEMBANGUNAN RISET AN INOVASI
DAERAH
KABUPATEN CIANJUR
TRIWULAN 1 TAHUN 2026

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 Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur 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 Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *on line* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 kuesioner SKM Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur 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) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 350 orang dan sampel sebanyak 51 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	52,94%
		Perempuan	24	47,06%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	12	23,53%
		D1/D2/D3	2	3,92%
		D4/S1	35	66,67%
		S2	2	3,92%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	20	39,22%
		TNI	0	0 %
		POLRI	2	3,92%
		Swasta	1	1,96%
		Wirausaha	1	1,96 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	5	9,8 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	22	43,14 %

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	51	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur dan jangka waktu pelayanan merupakan dua item yang menjadi sorotan oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 80,39. Selanjutnya prosedur pelayanan mendapatkan nilai 80,88 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis serta waktu pelayanan yang cukup lama sehingga perlu adanya prosedur yang jelas dan memudahkan pengguna layanan. Prosedur layanan yang mudah dapat meningkatkan citra/branding instansi dan meingkatkan kepuasan pengguna.

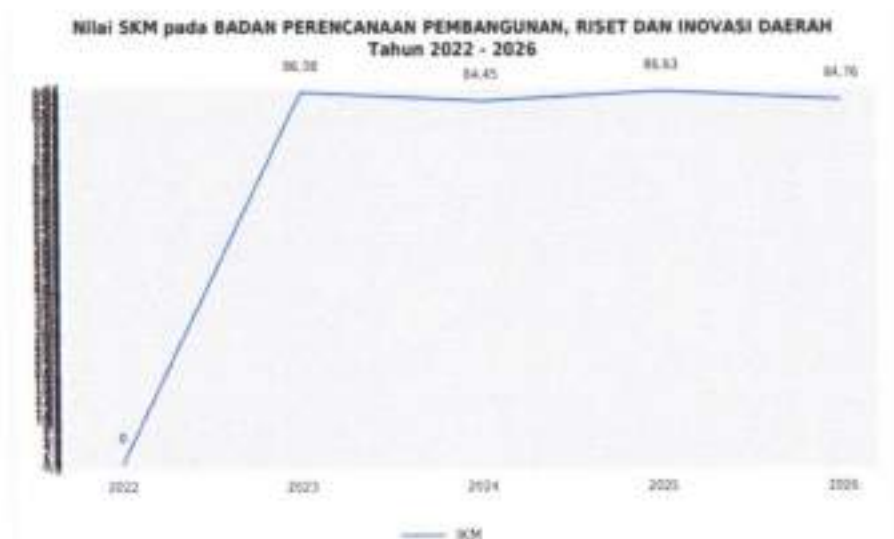
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah membuat SOP yang mudah dipahami dan diakses pengguna serta mensosialisasikan SOP tersebut kepada pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepannya :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Membuat SOP yang jelas dan mudah diakses pengguna	November 2026	Sekretariat dan bidang-bidang
		Mensosialisasikan SOP kepada pengguna (dapat dilakukan dengan cara diupload pada <i>website</i> Bapperida)	November 2026	Sekretariat dan bidang-bidang
2	Jangka Waktu Layanan	Memasukkan standar waktu pelayanan di dalam SOP	November 2026	Sekretariat dan bidang-bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Nilai SKM dari tahun 2022 s.d.2026 pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026 pada BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai SKM selama 5 tahun mempunyai nilai Baik diatas 80.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Kabupaten Cianjur periode (Triwulan IV Tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Triwulan IV Tahun 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.28
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.37
3	Waktu Penyelesaian	3.38
4	Biaya/Tarif	3.80
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.29
6	Kompetensi Pelaksana	3.35
7	Perilaku Pelaksana	3.43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.90
9	Sarana dan Prasarana	3.95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Kabupaten Cianjur telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Kabupaten Cianjur periode (Triwulan IV Tahun 2025). 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	1.1. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk menelaah terkait RKPD	Sudah	Pada tanggal 20 Januari 2026 telah dilaksanakan forum konsultasi publik yang dilaksanakan di Ruang Rapat Maenpo Bappenda. Forum ini dilaksanakan untuk menelaah dokumen RKPD. Forum ini merupakan wadah dialog formal antara pemerintah daerah dengan para pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) untuk mendapatkan masukan, saran, dan kritik terhadap rancangan kebijakan pembangunan sebelum ditetapkan menjadi rencana final. Dalam forum ini pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) dapat memberikan masukan terhadap persyaratan layanan yang dianggap terlalu rumit, memberatkan, atau tidak relevan. Sehingga diharapkan masukan tersebut dapat menjadi bahan perbaikan bagi layanan	

			yang ada di Bapperida	
	1.2. Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lain dengan tipe pelayanan serupa	Sudah	Pada tanggal 19 Januari 2026 Sekretaris Badan, Kepala Subbagian Tata Usaha, dan Pelabat Fungsional Perencana melakukan kunjungan ke Bappeda Provinsi Jawa Barat untuk melakukan studi banding terkait layanan yang ada di Bappeda Propinsi Jawa Barat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang dilaksanakan di Bapperida Kabupaten Cianjur dapat dilakukan secara maksimal. Salah satu tindakanjurt yang dilakukan dalam hal digitalisasi layanan adalah penggunaan Simperda (Sistem Informasi Manajemen Layanan Bapperida). Layanan yang telah menggunakan Simperda adalah layanan peminjaman aula. User melakukan pemesanan peminjaman aula melalui <i>bapperida-cianjur.taplink.id</i>	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 51 orang mengisi SKM pada Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur di tahun 2026. Layanan penerimaan kunjungan kerja menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu sebanyak 24 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,72. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Cianjur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Triwulan 1 Tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dan jangka waktu pelaksanaan layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Perencana Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Riset dan Inovasi Daerah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Cianjur, 1 April 2026

Kepala Badan Perencana

Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Cianjur



Henry Ferdian Martin, S.STP., M.AP

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19790317 199711 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Pendapat
Responden Tentang
Pelayanan

Form Skm Responden

Instansi

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RIASE

Layanan

Pelayanan Data Dan Informasi

Umur

Jenis Kelamin

Pilih

Pendidikan

Pilih

Pekerjaan

Pilih

Telepon

Status Disabilitas

Pilih

Apakah anda puas dengan pelayanan yang kami berikan ?

Pilih

→ Selanjutnya

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

a. Layanan Data dan Informasi



b. Layanan Konsultasi Dokumentasi Perencanaan



c. Layanan Peminjaman Aula



d. Layanan Kunjungan Kerja

