LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK

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 **12**
LAMPIRAN **14**
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.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Pontianak 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 BSPJI Pontianak. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner online melalui aplikasi skm.surveiku.com yang disebarkan 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 BSPJI Pontianak 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 402 dan sampel sebanyak 188 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 188 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

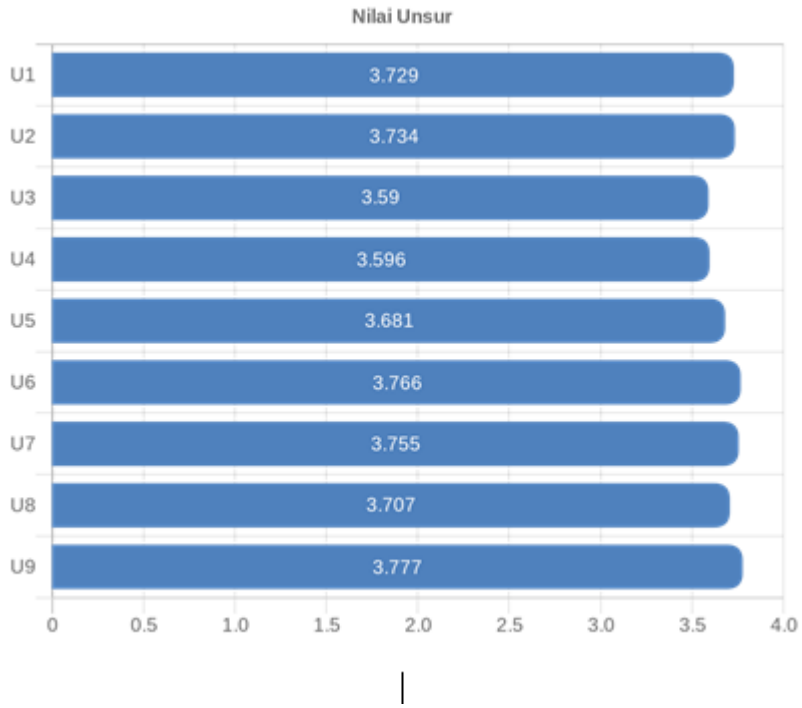
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	138	61.33%
		Perempuan	87	38.67%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	56	24.89%
		D1/D2/D3	37	16.44%
		D4/S1	132	58.67%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	16	8.51%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	102	54.25%
		Wirausaha	11	5.85%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	59	31.38%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	188	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.	Konsultansi	1	78.27	78.27	98.88	78.27	78.27	78.27	78.27	78.27	78.27	80.56
2.	Pengujian	185	93.22	93.35	89.76	89.89	92.02	94.15	93.88	92.69	94.41	92.6
3.	Sertifikasi	2	98.88	98.88	96.45	98.88	98.88	98.88	98.88	98.88	98.88	98.61
Rerata IKM Per Unsur			93.22	93.35	89.76	89.89	92.02	94.15	93.88	92.69	94.41	92.6
IKM Unit Layanan			92.6									
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 persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 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. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan 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 melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan

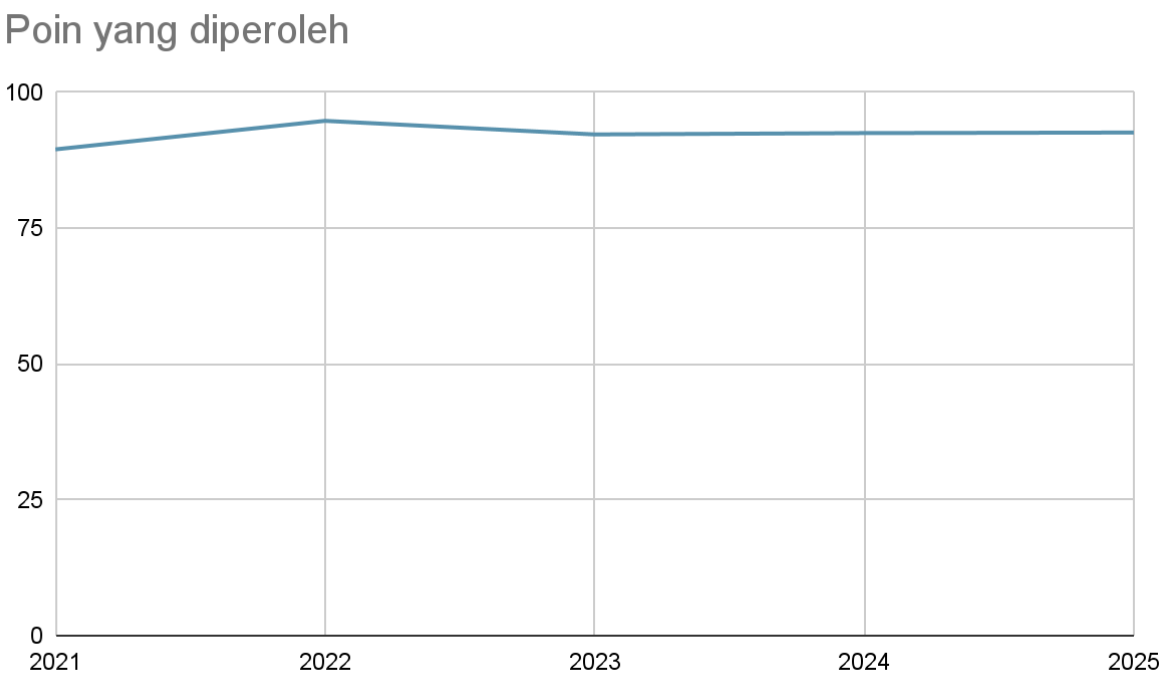
agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Waktu Penyelesaian**	**Pasang Banner "Janji Layanan":** Cetak dan tempel informasi standar waktu pelayanan di loket atau pintu masuk sesuai SPM yang ada di BSPJI Pontianak.	**Januari 2026**	**Bidang Pelayanan**
		Instruksikan petugas loket untuk proaktif memberitahu di awal bahwa SPM yang berlaku yaitu 18 hari kerja untuk pengujian sejak pembayaran diterima.	**Januari 2026**	**Bidang Pelayanan**
2	**Biaya/Tarif**	Informasi ke pengguna jasa diawal dapat melihat tarif di website atau PMK.	**Januari 2026**	**Bidang Pelayanan**
		Daftar Menu Tarif: Karena tarif layanan berbayar (retribusi resmi), buat daftar harga sederhana yang ditulis di website	**Januari 2026**	**Bidang Pelayanan**

		rincian tarifnya. Pastikan tertulis "Sesuai PMK No 108".		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BSPJI Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BSPJI Pontianak 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 BSPJI Pontianak 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	**3,67**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,69**
3	Waktu Penyelesaian	**3,58**
4	Biaya/Tarif	**4**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,6**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,7**
7	Perilaku Pelaksana	**3,78**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,68**
9	Sarana dan Prasarana	**3,65**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BSPJI Pontianak 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	Penguatan pada sistem kontrol waktu pelayanan	sudah	Penguatan sistem ini adalah untuk memberikan peringatan dini pada setiap lini pelayanan agar dapat diupayakan pencegahan keterlambatan.	
2	Sosialisasi ketentuan produk dan jenis layanan	sudah	Kegiatan sosialisasi telah dilaksanakan kepada seluruh pengguna layanan untuk memastikan pemahaman yang seragam terkait ketentuan produk serta jenis layanan yang tersedia.	
3	Perbaikan Sarana dan Prasarana	sudah	Perbaikan sarana dan prasarana telah direalisasikan melalui pembenahan fasilitas pendukung layanan, seperti area parkir, ruang pelayanan, serta beberapa aset fisik lainnya agar lebih nyaman dan aman digunakan oleh pengguna layanan.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 188 orang mengisi SKM pada BSPJI Pontianak di tahun 2025. Layanan pengujian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 185 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BSPJI Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,6. Meskipun demikian, nilai SKM BSPJI Pontianak menujukkan konsitensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, kesesuian biaya dan spesifikasi produk layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BSPJI Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Pontianak, Desember 2025

Kepala BSPJI Pontianak

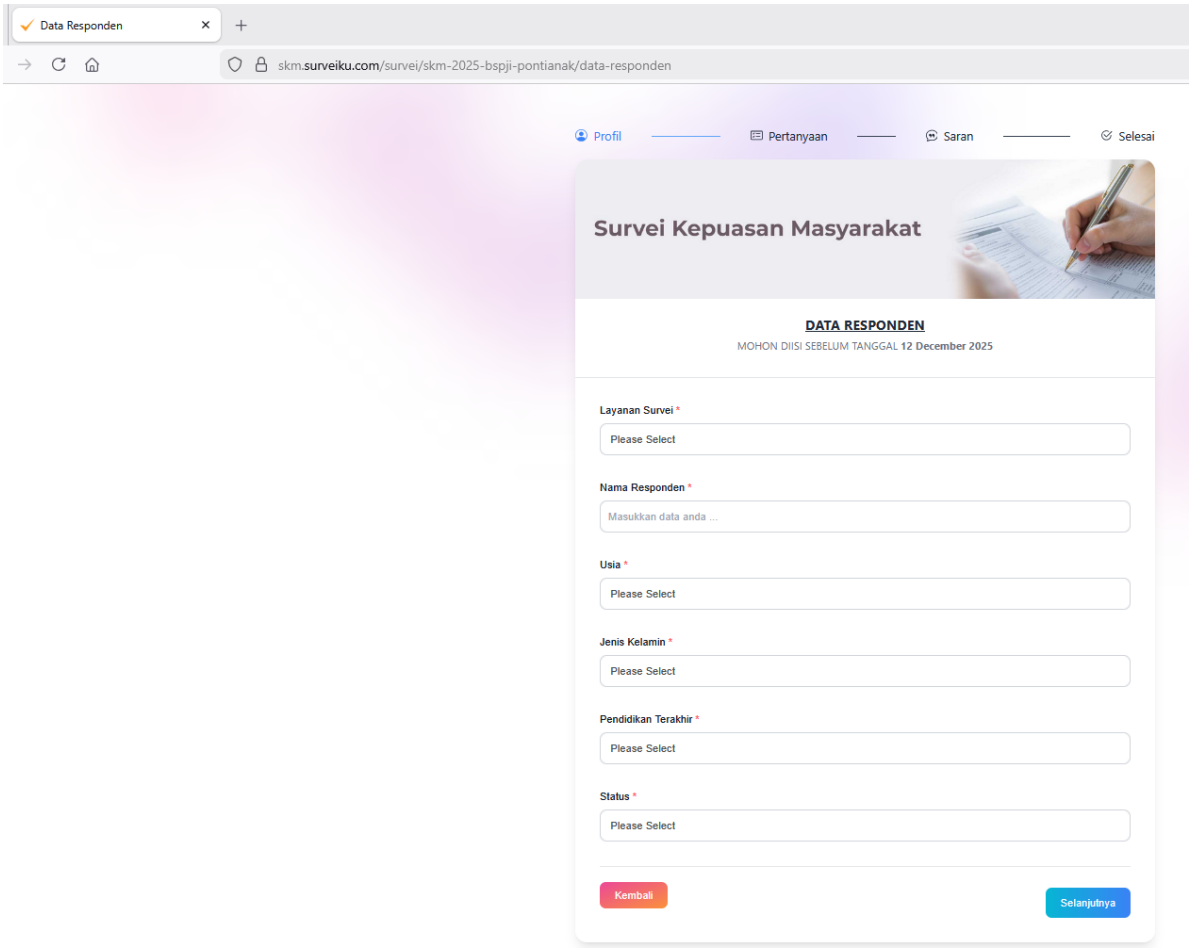


(Ahmad Nashoruddin Muammar)

NIP. 198211262006041002.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat



PERTANYAAN UNSUR

Pada bagian ini ditanyakan mengenai hal-hal yang ingin di ukur dalam survei.

MOHON DIISI SEBELUM TANGGAL **12 December 2025**

U1* Seberapa mudah Anda memahami dan memenuhi **persyaratan** pengajuan layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak?

- ○ Tidak Mudah
- ○ Kurang Mudah
- ○ Mudah
- ○ Sangat Mudah

U2* Apakah **sistem, mekanisme, dan prosedur** layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak mudah dipahami dan diikuti?

- ○ Tidak Mudah
- ○ Kurang Mudah
- ○ Mudah
- ○ Sangat Mudah

U3* Apakah menurut Anda **waktu penyelesaian** layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak sudah sesuai dengan yang dijanjikan/diinformasikan?

- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

U4* Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian biaya** dalam pengajuan layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak?

- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

U5* Apakah produk layanan yang diberikan oleh Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak sesuai dengan **spesifikasi** yang dijanjikan?

- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

U6* Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak memiliki **kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)** dalam memberikan layanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

U7* Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak **bersikap ramah, sopan, dan responsif** dalam memberikan layanan?

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

U8* Bagaimana menurut Anda mekanisme **penanganan pengaduan, saran, dan masukan** atas layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak telah berjalan dengan baik dan mudah diakses?
Keterangan:
(pengaduan melalui website SP4N LAPOR!)

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

U9* Apakah menurut Anda **sarana dan prasarana** pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak sudah memadai?
Keterangan:
Kondisi ruang tunggu, Kondisi ruang layanan, toilet, fasilitas untuk disabilitas, tempat parkir, kantin, Jaringan Internet

- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

Selanjutnya

SurveiKu
Mulailah surveimu dengan SurveiKu
Follow us :

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

