

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
NOMOR : 500.14.3.5 / 747 / BKPSDMD / VII / 2025



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAERAH KOTA PALU
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

COVER..... I

DAFTAR ISI II

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1. Latar Belakang..... 1

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 2

3. Tujuan..... 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 3

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3

2. Metode Pengumpulan Data..... 3

3. Lokasi Pengumpulan Data..... 4

4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 4

5. Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)... 6

1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 6

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 7

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 9

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan 9

2. Rencana Tindak Lanjut..... 10

3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 10

BAB V KESIMPULAN 12

LAMPIRAN KUESIONER..... 13

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel.

Keterlibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta adanya melibatkan masyarakat yang dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik untuk lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka di susun PERMENPAN RB 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 di ukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana dan prasarana serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Palu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Palu, maka perlu di selenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan berpedoman pada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 maka telah di lakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang di dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan di gunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera di capai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) yaitu :

- a) UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b) PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009;
- c) PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

3. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah di berikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Palu.

Adapun sasaran di lakukannya survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah :

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan.

Dengan di lakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) dapat di peroleh manfaat antara lain :

- a) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah di dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya tindak lanjut yang perlu di lakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat (SKM);
- d) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan pemerintah pusat dan daerah;
- e) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat di ketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) kota Palu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) kota Palu adalah tim yang sesuai dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disediakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di terima berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Palu yaitu :

- a) **Persyaratan** : Adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) **Waktu Penyelesaian** : Adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) **Biaya / Tarif** : Adalah upah yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) **Produk Spesifikasi** : Adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di

- | | |
|------------------------|---|
| Jenis Pelayanan | terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. |
|------------------------|---|
- f) **Kompetensi Pelaksana** : Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
 - g) **Perilaku Pelaksana** : Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - h) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - i) **Sarana dan Prasarana** : **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin).
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada unit Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu dan waktu jam kerja dimulai jam 07.15 - 16.15 Wita. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan bagi yang mengisi kuesioner manual sedangkan responden yang mengisi e-kuesioner dengan melakukan scan barcode tinggal mengisi pertanyaan yang muncul pada layar handphone kemudian diakhiri dengan mensubmit maka hasilnya akan terkirim otomatis pada sistem yang telah dibuat.

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel
Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei – Juni 2025	15

5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden, terlebih dahulu di tentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu. Populasi penerima layanan pada bulan Januari – Juni 2025 dalam kurun waktu selama 6 (enam) bulan sebanyak **1.879** dengan jumlah sampel sebanyak 317 di mana responden di pilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Morgan dan Krejcie* sebagai berikut :

Tabel
Sampel dari *Morgan dan Krejcie*

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang di peroleh yaitu **1.879** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel
Rekapitulasi Responden Penerima Layanan Bulan Januari – Juni Tahun 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	1. Pria 2. Wanita	626 1.253	33% 67%
2.	Usia	1. < 20 2. 21-30 3. 31-40 4. 41-50 5. > 51	81 156 939 469 234	4% 8% 50% 25% 12%
3.	Pendidikan	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D-I 5. D-II 6. D-III 7. D-IV 8. S-I 9. S-2 10. S-3	- 4 235 44 16 470 59 950 100 1	- 0.2% 13% 2% 0.9% 25% 3% 51% 5% 0.1%
4.	Pekerjaan	1. PNS 2. Swasta 3. Lainnya	1.410 264 205	75% 14% 11%
5.	Jenis Layanan			
		1. SK. Kenaikan Jabatan 2. SK. Pemberhentian Jabatan 3. SK. Pemberian Izin Cerai 4. SK. Kenaikan Pangkat 5. SK. Kenaikan Gaji Berkala 6. SK. Pencantuman Gelar 7. SK. Inpassing Gaji 8. SK. Hukuman Disiplin 9. SK. Kode Etik 10. SK. Pengangkatan Jabatan Fungsional Tertentu 11. SK. Pemberian Cuti - Cuti Tahunan - Cuti Besar - Cuti Sakit - Cuti Melahirkan - Cuti Karena Alasan Penting 12. Piagam Satya Lancana Karya Satya - 10 Tahun	13 3 11 427 545 40 - 24 20 21 317 24 36 36 8 - -	1% 0.2% 0.6% 23% 29% 2% - 1% 1% 1% 17% 1% 2% 2% 0.4% - -

		- 20 Tahun - 30 Tahun	- -	- -
	Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur (PKA)	1. Pendidikan dan Pelatihan Dasar 2. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas 3. Pelatihan Kepemimpinan Administrator 4. Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tkt. II 5. ASN Magang 6. SK. Izin dan Tugas Belajar	8 - 3 3 - 6	0.4% - 0.2% 0.2% - 0.3%
	Bidang Pengadaan, Informasi dan Mutasi Kepegawaian (PIMK)	1. Penandatanganan Perjanjian Kerja PPPK 2. Pengembalian Tugas Belajar 3. SK. Mutasi Intern 4. SK. Mutasi Masuk 5. SK. Mutasi Keluar 6. SK. Pensiun BUP 7. SK. Pensiun Janda / Duda 8. Peremajaan Data SIASN 9. TAPERA 10. Hadirku	- 8 27 12 5 105 7 153 2 15	- 0.4% 1% 1% 0.2% 6% 0.4% 8% 0.1% 0.8%

Sumber : Hasil SKM Semester I Tahun 2025

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat (SKM) menggunakan excel template olah data survei kepuasan masyarakat (SKM) dan di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan dan Per Unsur Layanan Bulan Januari – Juni Tahun 2025

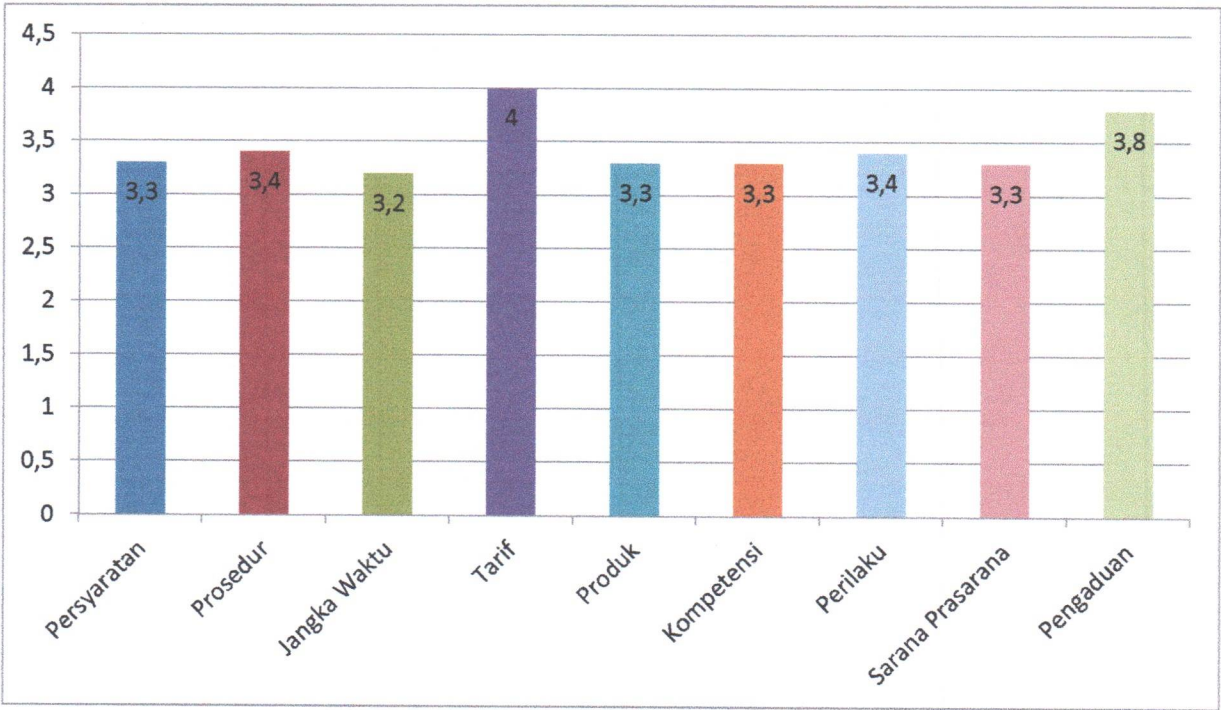
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,3	3,4	3,2	4,0	3,3	3,3	3,4	3,3	3,8
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,34 (B ATAU BAIK)								

Tabel
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Grafik
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Pelayanan Bulan Januari – Juni Tahun 2025



Sumber : Hasil SKM Semester I Tahun 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat di ketahui bahwa :
 Dari ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang di nilai, 2 (dua) unsur yang memiliki nilai rata – rata tertinggi meliputi :

- (U4) **Tarif**, dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK karena : seluruh jenis / bentuk pelayanan tidak di pungut biaya (gratis).
- (U9) **Pengaduan**, dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK karena : dalam konteks pengaduan masyarakat merujuk pada "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan", ini adalah bagian dari proses yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan dan tindak lanjut atas keluhan atau laporan dari masyarakat terkait pelayanan pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia Daerah Kota Palu.

Sedangkan dari ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang memiliki nilai rata – rata terendah yaitu :

(U3) **Jangka Waktu**, dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan BAIK tetapi : masih terdapat persepsi waktu penyelesaian yang kurang cepat terkait pelayanan dan di rekomendasikan dengan perbaikan berupa pelaksanaan evaluasi internal secara berkala terkait komitmen bersama standar waktu penyelesaian layanan.

Berikut terdapat beberapa komentar / saran yang di sampaikan oleh responden melalui lembar kuesioner manual dan e–kuesioner (tautan dan kode QR) :

Tabel
 Komentar / Saran Responden

NO.	KOMENTAR / SARAN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
1.	Baik	Perjanjian Kerja
2.	Di Perketat	Kenaikan Pangkat
3.	Di Tingkatkan Lagi	E – Kinerja ASN
4.	Lambatnya Pengurusan	Kenaikan Gaji Berkala
5.	Terus di Pertahankan	Mutasi
6.	Tingkatkan Pelayanannya	Kenaikan Pangkat
7.	Di Tingkatkan yang Lebih Baik Lagi	Kenaikan Pangkat

Sumber : Hasil SKM Semester I Tahun 2025

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini di buatkan dan di rencanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan di lakukan dengan prioritas di mulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan di rencanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) dan jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di tuangkan dalam tabel berikut :

Tabel
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	U3. Jangka Waktu	Pelaksanaan Review SOP dengan Bidang	√				Bagian Kepegawaian Dan Umum
		Peningkatan Sosialisasi Registrasi "Online"	√	√	√		Bagian Kepegawaian Dan Umum

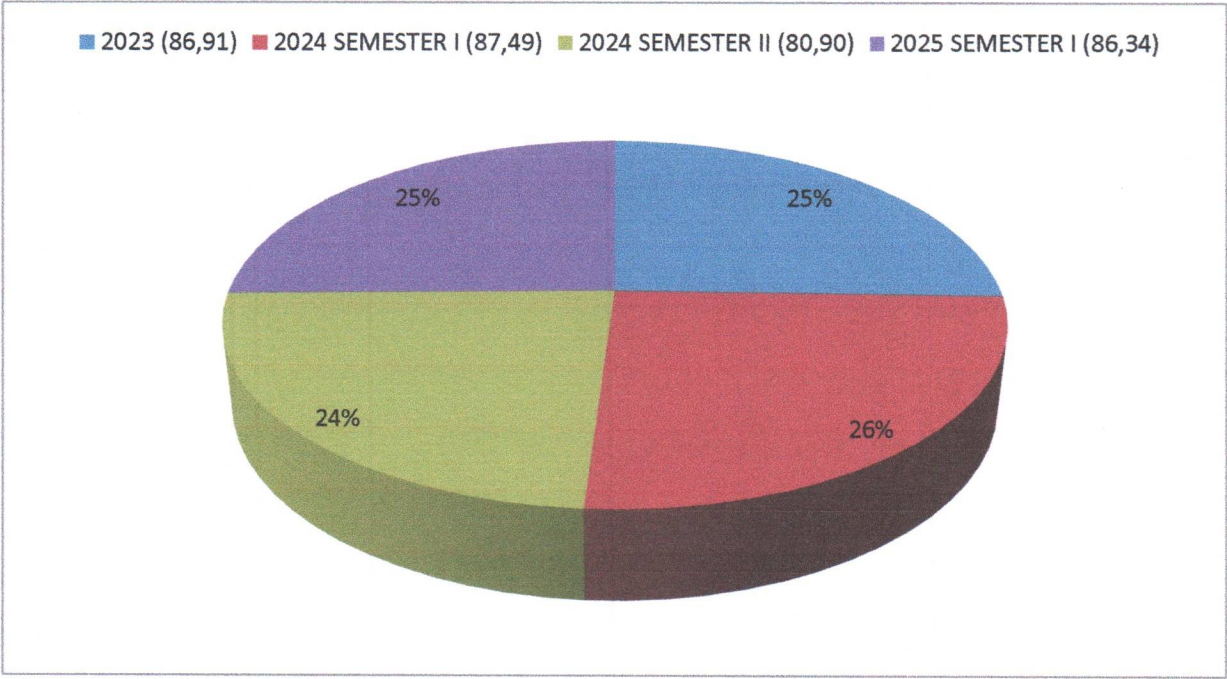
Sumber : Tim SKM Semester I Tahun 2025

3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di perlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei di pergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di berikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (TREN) layanan publik yang telah di berikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu dapat di lihat melalui grafik berikut :

Grafik
Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 – 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat di simpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga tahun 2025 Semester I pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode mulai Bulan Januari hingga Bulan Juni Tahun 2025, dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas BAIK dengan NILAI SKM 86,34.
2. Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : U3. JANGKA WAKTU. Karena berdasarkan komentar / saran responden Waktu Penyelesaian Pelayanan masih di rasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai di lakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
3. Sedangkan 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu : U4. TARIF dan U9. PENGADUAN.

Palu, 07 Juli 2025

**Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Daerah,**



**Abidin, S.IP.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197005241990031003**

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA PALU

PROFIL

Tanggal : _____

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ Lainnya.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(Pensiun, kenaikan pangkat, karis karsu dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*)
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BKPSDMD Kota Palu a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah		7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana Pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di BKPSDMD Kota Palu a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di BKPSDMD Kota Palu a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
4. Apakah terdapat pungutan biaya dalam pelayanan di BKPSDMD Kota Palu a. Dipungut biaya Sangat Mahal b. Dipungut biaya Cukup Mahal c. Dipungut biaya Murah d. Tidak dipungut biaya		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan di BKPSDMD Kota Palu a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		Kritik dan Saran	