



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI JAMBI**

Jl. HM. Yusuf Singedekane No. 31 Telanaipura Jambi

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan wujud nyata peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyediakan layanan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam proses penyelenggaraannya, masukan berupa persepsi dan tanggapan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendukung upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa kualitas pelayanan publik selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa 'penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, minimal sekali dalam setahun.' Pelaksanaan SKM di BPMP Provinsi Jambi tahun 2025 telah dilaksanakan sebanyak empat kali, yaitu setiap triwulan dari Triwulan I hingga Triwulan IV.

Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025 di BPMP Provinsi Jambi dilakukan melalui metode online Dimana pengunjung yang datang di BPMP Provinsi Jambi langsung diarahkan keruang ULT BPMP Provinsi Jambi untuk mengisi buku pengunjung dan nantinya setelah menerima pelayanan mengisi instrument SKM secara online.

Laporan ini disusun untuk menyajikan gambaran menyeluruh terkait pelaksanaan SKM di BPMP Provinsi Jambi tahun 2025, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih perlu perbaikan melalui rencana tindak lanjut yang terukur. Laporan ini juga menggambarkan tren Indeks Kepuasan Masyarakat di BPMP Provinsi Jambi terhadap berbagai pelayanan publik yang diberikan BPMP Provinsi Jambi bagi seluruh warganya. Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di BPMP Provinsi Jambi.

Jambi, 2 Juli 2025

Kepala BPMP Provinsi Jambi



Hendri Putra, S.Pd

NIP. 197502132002121002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.4 Metode Pengumpulan Data	2
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah	10
2.4 Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.5 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III	12
Kesimpulan.....	12
LAMPIRAN	13
- Kuesioner	13
- Hasil Pengolahan Data.....	17

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 mengikut sertakan 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 mengamanatkan 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 Dinas di BPMP Provinsi Jambi, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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.
- Surat Edaran SKM Nomor 12 Tahun 2023

1.3 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.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online 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 Balai

Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi 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).

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPMP Provinsi Jambi pada tahun 2025 dilakukan secara periodik per triwulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Timeline Pelaksanaan SKM Tahun 2025 Triwulan II

NO	TAHAPAN	A
1.	Perencanaan/Persiapan	16 – 23 April 2025
2.	Pengumpulan Data	24 April – 27 Juni 2025
3.	Pengolahan Data	28 Juni 2025
4.	Analisis Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM tahun 2025 Triwulan III	28 Juni – 2 Juli 2025
5.	Penyajian/Pelaporan	3 Juli 2025
6.	Publikasi Melalui Media BPMP Provinsi Jambi	3-7 Juli 2025

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Sebagai tindak lanjut terhadap Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, BPMP Provinsi Jambi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPMP Provinsi Jambi Tahun 2025 pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di BPMP Provinsi Jambi telah dilaksanakan secara online melalui https://evisitor.bpmpjambi.id/form_kuisisioner.php mulai dari tahapan pengumpulan data responden, pengolahan data, analisis data, penyusunan laporan, penyampaian laporan serta publikasinya.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada triwulan II yang diperoleh yaitu populasi sebanyak 70 orang responden dan yang diambil sampel sebanyak 59 orang (berdasarkan tabel sampel morgan dan krejcie), dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE(%)
1	PNS / TNI / Polri	13	22%
2	PPPK	10	17%
3	Pegawai Swasta	9	15%
4	Wiraswasta/Wirusaha	-	-
5	Buruh (Tani/Bangunan)	-	-
6	Pelajar/Mahasiswa	11	19%
7	Tidak Bekerja	-	-
8	Lainya	15	25%
9	Petani	-	0,00
TOTAL		59	100,00

Tabel 3. Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	34	58%
2	Perempuan	25	42%
TOTAL		59	100%

Tabel 4. Daftar Nama Pengunjung

No	Nama	Asal Instansi	Keperluan/Keperluan Lainnya	No Kontak	Jabatan/Jabatan lainnya	Nama Petugas	Tanggal/Waktu
1	Hasmitawati	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin	Lainnya - Koordinasi dan Konsultasi tentang Deep Learning	085266082181	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-25 Jam 09:28:00 WIB
2	taufik	SD N001 Kota Jambi	Lainnya - pelaksanaan o2sn	08127496084	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-24 Jam 14:02:00 WIB
3	m.al, muhdor	ktr camat paalmerah	Lainnya - Koordinasi	081276331567	Pilih Pekerjaan -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-24 Jam 11:42:00 WIB
4	shinta karolin	bsi kc jambi pattimura	Lainnya - Silaturahmi	081364527567	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-24 Jam 10:28:00 WIB
5	deti elmahera	bgp jambi	Peminjaman Fasilitas -	082288481516	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-24 Jam 09:59:00 WIB
6	OFEL IDHAN WAHYU	Universitas Jambi	Lainnya - pengajuan Magang	085377687818	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-20 Jam 15:42:00 WIB
7	agus setiawan	ikatan pelajar muhammadiyah	Peminjaman Fasilitas -	085367217385	Pilih Pekerjaan -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-20 Jam

							15:23:00 WIB
8	mansirodi	biro umum setda provinsi	Lainnya -	081366606 262	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-20 Jam 09:30:00 WIB
9	Muhammad Ade Tisna	Pimpinan Wilayah Ikatan Pelajar Muhammadi yah Provinsi Jambi	Peminjaman Fasilitas -	083171521 958	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-19 Jam 13:17:00 WIB
10	cici parlina, sh	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin	Data dan Informasi Mutu Pendidikan - Koordinasi	082382286 606	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-19 Jam 08:50:00 WIB
11	Norin Nur Aulia	UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi	Lainnya - Laporan Magang	089616383 366	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-18 Jam 10:08:00 WIB
12	feri moniaga	lain nya	Permohonan Narasumber -	082181946 182	Pilih Pekerjaan -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-18 Jam 09:31:00 WIB
13	SAMSUDIN	PNM	Lainnya - Koordinasi	082319838 393	Lainnya -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-18 Jam 10:05:00 WIB
14	H. Ahmad Abhar	Dinas Pendidikan Provinsi Jambi	Lainnya - Koordinasi	082375552 011	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-17 Jam 10:16:00 WIB
15	Deska Aulia Septari	Kenali Asam bawah	Lainnya - legalisir	082253306 810	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-16 Jam 15:11:00 WIB
16	Muhammad Ade Tisna	Pimpinan Wilayah Ikatan Pelajar Muhammadi yah Provinsi Jambi	Peminjaman Fasilitas -	083171521 958	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-16 Jam 10:47:00 WIB

17	megawani agus putri	jambi tv	Pilih Keperluan -	082299949 899	Lainnya - lain nya	ANINDIA	Tanggal 2025-06-13 Jam 11:05:00 WIB
18	entin jamilah	lain nya	Pilih Keperluan -	081278384 545	Lainnya -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-13 Jam 08:06:00 WIB
19	BASTONI	SMPN 6 MUARO JAMBI	Pilih Keperluan -	085266187 178	PNS -	ANINDIA	Tanggal 1977-04-20 Jam 14:08:00 WIB
20	DWI HERRAWATY .SE	IPeKB Provinsi Jambi	Peminjaman Fasilitas -	083172054 375	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-11 Jam 11:45:00 WIB
21	suci kusrianti indri pangestika	SD NURUL KHOIR	Lainnya - AKUN BELAJAR ID	082372775 516	Lainnya - GURU SWASTA	ANINDIA	Tanggal 2025-06-11 Jam 10:36:00 WIB
22	suryono	dinaskominf o	Lainnya - pribadi	082179582 777	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-11 Jam 09:19:00 WIB
23	abdul samad	dinas pendidikan kabupaten tanjung jabung timur	Lainnya - konsultasi dan koordinasi serta evaluasi pelaksanaan sosialisai capaian rapor pendidikan	081805039 320	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-05 Jam 14:00:00 WIB
24	Nurul Hasanah	Tanoto Foundation	Lainnya - Koordinasi	081276417 579	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-05 Jam 09:40:00 WIB
25	Dra.Helmaw ati	Balai Penyuluhan KB Kecamatan Danau Sipin	Peminjaman Fasilitas -	081366901 179	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-05 Jam 09:17:00 WIB
26	Rasyifa Suci Nabila	PAUD IT Mutiar Hati	Peminjaman Fasilitas -	083112075 747	Honorer/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-04 Jam 11:00:00 WIB

27	HESDARINA, S.Pd	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin	Pilih Keperluan -	085266264748	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-04 Jam 09:06:00 WIB
28	Arfan Hidayat / Verost	CV. Verost	Lainnya - Koordinasi	08117423334	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-04 Jam 08:04:00 WIB
29	SAMSUDIN	PNM	Lainnya - ANTAR SURAT ASRMA	082319838393	Lainnya - lainnya	ANINDIA	Tanggal 2025-06-03 Jam 13:02:00 WIB
30	Rasyifa Suci Nabila	PAUD IT Mutiara Hati	Peminjaman Fasilitas -	083112075747	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-02 Jam 10:58:00 WIB
31	Raihan Naufal Muzakki	Universitas Jambi	Lainnya - Laporan Magang	085281626747	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-06-02 Jam 09:27:00 WIB
32	Ivan Alberto	Permodalan Nasional Madani	Pilih Keperluan -	082373790810	Lainnya - lainnya	anindia	Tanggal 2025-05-28 Jam 10:35:00 WIB
33	Saprel,S.Pd. M.Si	Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci	Lainnya - Koordinasi	08117446670	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-27 Jam 09:32:00 WIB
34	MELLI AFRIDA	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin	Lainnya - Koordinasi BOSP Tahun 2025	081274908585	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-27 Jam 09:35:00 WIB
35	adrial ikhwan	SMPN 21 KOTA JAMBI	Lainnya -	Dapodik (NISN ganda)	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-27 Jam 08:45:00 WIB
36	Raihan Naufal Muzakki	Universitas Jambi	Lainnya - Laporan Magang	085281626747	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-26 Jam 11:17:00 WIB

37	TARIK ANDIKA	UIN STS JAMBI	Peminjaman Fasilitas -	085788150243	Pilih Pekerjaan -	Anindia	Tanggal 2025-05-23 Jam 14:10:00 WIB
38	Dev Yansah	Mahdaliyah	Pilih Keperluan -	082288020280	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-23 Jam 13:40:00 WIB
39	Denok Sih Utami	Universitas Terbuka	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan -	082306955363	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-22 Jam 10:58:00 WIB
40	yoza diamanda	TK IT AL MUTMAINAH	Peminjaman Fasilitas -	08117458879	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-21 Jam 09:53:00 WIB
41	faisal	Yakesma	Peminjaman Fasilitas -	085366923410	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-20 Jam 01:02:00 WIB
42	Daniel Lucky	SMKN 6 Kota Jambi	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	082181048411	Honoror/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-19 Jam 16:00:00 WIB
43	zulkifli	home dekor	Lainnya - lainnya	082371322471	Swasta -	home dekor	Tanggal 1990-08-13 Jam 15:23:00 WIB
44	Ully Hakim	SMP Adhyaksa 1 Jambi	Peminjaman Fasilitas -	089518232219	Pilih Pekerjaan -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-19 Jam 12:10:00 WIB
45	Subhan majid	Lainnya	Peminjaman Fasilitas -	082179714566	Lainnya - lainnya	ANINDIA	Tanggal 2025-05-19 Jam 13:24:00 WIB
46	putri	vtech computer	Lainnya -	082178987707	Lainnya -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-19 Jam 09:12:00 WIB

47	sherina ismailia	Universitas Jambi	Peminjaman Fasilitas -	082183099608	Mahasiswa -	Anindia	Tanggal 2025-05-16 Jam 09:53:00 WIB
48	Alfanna Ibnu Assobary	Universitas Jambi	Peminjaman Fasilitas -	085702260126	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-14 Jam 11:38:00 WIB
49	Gustinar, S.kOM.,M.SI	SMKN 1 KOTA JAMBI	Lainnya - Lainnya	082376807670	Honorer/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-14 Jam 09:50:00 WIB
50	Afifah Istiqomah	Universitas Jambi	Peminjaman Fasilitas -	082280061058	Mahasiswa -	Anindia	Tanggal 2025-05-09 Jam 09:00:00 WIB
51	Ardiansyah	SMP Ahmad Dahlan	Lainnya - Mengurus penyetaraan ijazah	082374640647	Swasta -	Anindia	Tanggal 2025-05-06 Jam 13:50:00 WIB
52	bayu	Novotel Pekanbaru	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan -	081276699694	Swasta -	Anindia	Tanggal 2025-05-06 Jam 13:40:00 WIB
53	nurliani	ahmad dahlan	Lainnya - Koordinasi	088747426614	Pilih Pekerjaan -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-06 Jam 12:16:00 WIB
54	Susi Susanti Harianja, S.Pd,. Gr.	SMA Yadika Jambi	Lainnya - Mengambil Hadiah Lomba	082306665787	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-05-05 Jam 14:13:00 WIB
55	Dev Yansah	Mahdaliyah	Peminjaman Fasilitas -	082288020280	Lainnya - guru honor	ANINDIA	Tanggal 2025-05-02 Jam 13:33:00 WIB
56	OFEL IDHAN WAHYU	Universitas Jambi	Lainnya -	085377687818	Mahasiswa -	Anindia	Tanggal 2025-04-29 Jam 15:10:00 WIB

57	Devi Yansah	Mahdaliyah	Peminjaman Fasilitas -	082288020280	Honorer/PPP K -	ANINDIA	Tanggal 2025-04-29 Jam 08:52:00 WIB
58	Raihan Naufal Muzakki	Universitas Jambi	Lainnya - Informasi Magang	085281626747	Mahasiswa -	Anindia Harmonika	Tanggal 2025-04-28 Jam 13:30:00 WIB
59	ahmad kosasi	bank bri	Lainnya - layanan perbankan	082379380066	Lainnya - lainnya	ANINDIA	Tanggal 2025-02-24 Jam 10:00:00 WIB

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Nilai IKM diambil dan di olah dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang di input oleh pelanggan melalui aplikasi e-visitor https://evisitor.bpmpjambi.id/form_kuisisioner.php dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai IKM Layanan Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,49	87,29	B	Baik
2	Prosedur	3,47	86,86	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,58	88,14	B	Baik
4	Biaya	3,42	85,59	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	89,83	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	91,53	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,68	91,95	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	89,83	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,59	89,83	A	Sangat Baik
JUMLAH		32,03	800,85		
NILAI IKM		3,52	88,09	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 59					

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diketahui bahwa kami mengidentifikasi bahwa bahwa Pelayanan BPMP Provinsi Jambi Menunjukkan kulaitas yang baik dan meningkat dari triwulan sebelumnya, namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 85,5. Selanjutnya unsur Penanganan Prosedur dengan nilai 86,8 adalah nilai terendah kedua dan unsur persyaratan dengan nilai 87,2 termasuk dalam unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Prilaku Pelaksana dengan nilai 91,95, kedua adalah dari unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 91,53 dan yang ketiga adalah unsur Kelengkapan Sarana dan Prasana dengan nilai 89,83.

2.4 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 dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Biaya, Unsur Prosedur dan unsur persyaratan.

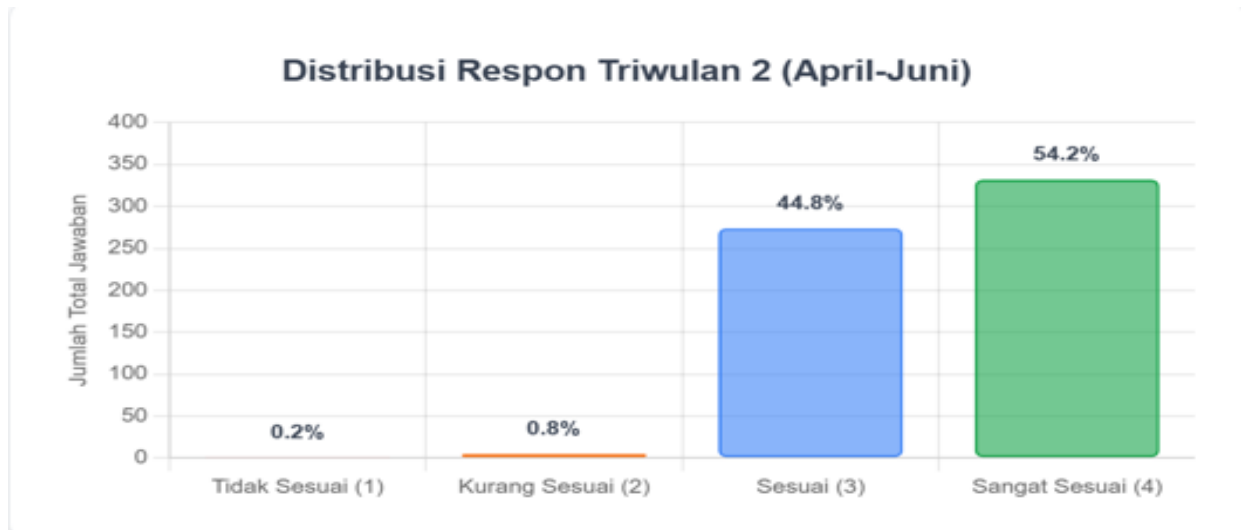
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah menginformasikan kepada seluruh pelanggan bahwa BPMP Prov. Jambi tidak memungut biaya dalam memberikan pelayanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna serta memangkas alur persyaratan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

Tabel. 6 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu (Triwulan II)	Penanggung Jawab
1.	Biaya	Melakukan transparansi dan publikasi biaya/tarif	V	Kepala BPMP Prov. Jambi
2.	Prosedur	Melakukan Penyederhanaan dan rasionalisasi prosedur	V	Kepala BPMP Prov. Jambi
3.	Persyaratan	Melakukan evaluasi terhadap setiap persyaratan layanan	V	Kepala BPMP Prov. Jambi

2.5 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM pada triwulan II menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I periode Januari s.d. Maret tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 59 orang mengisi Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi Triwulan II di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BPMP Provinsi Jambi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM **88,09**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Biaya, Unsur Prosedur dan unsur persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana, unsur kompetensi pelaksana dan unsur kelengkapan sarana dan prasarana.

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM



Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

1 / 10

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

2 / 9

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

3 / 9

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

4 / 9

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

5 / 9

5. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

6 / 9

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

7 / 9

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

8 / 9

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

9 / 9

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

10 / 9

Kembali

Selesai

2. Hasil Pengolahan Data

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Usulan Pelayanan										
Trwulan II Tahun 2025										
No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
8	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	2	2	4	4	3	3	
12	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
14	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	2	2	3	4	4	3	4	
21	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
57	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	206	205	208	202	212	216	217	212	212	
NRR/Unsur	3,49	3,47	3,53	3,42	3,59	3,66	3,68	3,59	3,59	32,03
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,38	0,39	0,38	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	3,52
Nilai Konversi	87,29	86,86	88,14	85,59	89,83	91,53	91,95	89,83	89,83	800,85
IKM Unit Pelayanan										88,09