



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III 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 Oktober 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  |
| <br>   |    |
| 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 |
| <br>   |    |
| 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 III**

| <b>NO</b> | <b>TAHAPAN</b>  | <b>A</b>                    |
|-----------|---|-----------------------------|
| 1.        | Perencanaan/Persiapan   | 10 – 16 Juli 2025           |
| 2.        | Pengumpulan Data  | 17 Juli – 25 September 2025 |
| 3.        | Pengolahan Data   | 25 September 2025           |
| 4.        | Analisis Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM tahun 2025 Triwulan III | 25 – 30 September 2025      |
| 5.        | Penyajian/Pelaporan   | 1-2 Oktober 2025            |
| 6.        | Publikasi Melalui Media BPMP Provinsi Jambi   | 3-4 Oktober 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](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 III yang diperoleh yaitu populasi sebanyak 55 orang responden dan yang diambil sampel sebanyak 48 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     | 12        | 25%           |
| 2            | PPPK                  | 12        | 25%           |
| 3            | Pegawai Swasta        | 12        | 25%           |
| 4            | Wiraswasta/Wirusaha   | -         | -             |
| 5            | Buruh (Tani/Bangunan) | -         | -             |
| 6            | Pelajar/Mahasiswa     | 7         | 14,5%         |
| 7            | Tidak Bekerja         | -         | -             |
| 8            | Lainya                | 5         | 10,41%        |
| 9            | Petani                | -         | 0,00          |
| <b>TOTAL</b> |                       | <b>48</b> | <b>100,00</b> |

**Tabel 3. Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

| NO           | JENIS KELAMIN | JUMLAH    | PROSENTASE (%) |
|--------------|---------------|-----------|----------------|
| 1            | Laki-laki     | 23        | 47,91%         |
| 2            | Perempuan     | 25        | 52,08%         |
| <b>TOTAL</b> |               | <b>48</b> | <b>100%</b>    |

**Tabel 4. Daftar Nama Pengunjung**

| No | Nama                        | Asal Instansi                       | Keperluan/Keperluan Lainnya          | No Kontak     | Jabatan/Jabatan lainnya | Nama Petugas | Tanggal/Waktu                       |
|----|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|--------------|-------------------------------------|
| 1  | r.samin.n                   | tipidkor                            | Data dan Informasi Mutu Pendidikan - | 081366103737  | Polri -                 | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-16 Jam 14:30:00 WIB |
| 2  | nikha izana                 | pribadi                             | Lainnya - Koordinasi                 | 082279866868  | Swasta -                | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-16 Jam 08:55:00 WIB |
| 3  | Oddie                       | Eleven Komputer                     | Lainnya -                            | 08117430553   | -                       | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-15 Jam 15:00:00 WIB |
| 4  | Putri Asila Kirania         | universitas jambi teknik lingkungan | Peminjaman Fasilitas -               | 0895619860968 | Mahasiswa -             | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-14 Jam 10:26:00 WIB |
| 5  | Christina Titi              | TVRI Jambi                          | Permohonan Narasumber -              | 082374044186  | PNS -                   | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-14 Jam 08:25:00 WIB |
| 6  | PITRIYANI                   | SIMPANG RIMBO                       | Lainnya - sewa kamar                 | 082178720080  | PNS -                   | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-13 Jam 15:00:00 WIB |
| 7  | MUHAMMAD ARSYAD HIDAYAT NUR | SMK PURNAMA KOTA JAMBI              | Lainnya - URUS NUPTK                 | 082181461036  | Lainnya - guru honor    | ANINDIA      | Tanggal 2025-10-13 Jam 13:16:00 WIB |

|    |                         |                                 |   |              |                 |                   |   |
|----|-------------------------|---------------------------------|---|--------------|-----------------|-------------------|---|
| 8  | SALEH                   | Dinas Pendidikan Provinsi Jambi | Peminjaman Fasilitas -                                | 081366068151 | PNS -           | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-13<br>Jam 10:01:00<br>WIB |
| 9  | Rini Aryani             | Puskesmas Putri Ayu             | Lainnya - Konfirmasi pelaksanaan Cek Kesehatan Gratis | 08991983300  | PNS -           | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-09<br>Jam 11:00:00<br>WIB |
| 10 | Assyifa Mubarika        | BPN                             | Peminjaman Fasilitas -                                | 082183261260 | PNS -           | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-08<br>Jam 15:22:00<br>WIB |
| 11 | FAHRURROZI              | KSEI FOKUS UNJA                 | Peminjaman Fasilitas -                                | 082351405972 | Mahasiswa -     | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-08<br>Jam 13:30:00<br>WIB |
| 12 | suarni                  | sd nurul khoir                  | Lainnya -   | 085266771981 | Swasta -        | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-08<br>Jam 10:40:00<br>WIB |
| 13 | RISKA                   | FIBERNET                        | Lainnya - PROSPEK INTERNET                            | 082182353737 | Swasta -        | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-06<br>Jam 09:47:00<br>WIB |
| 14 | NALDO NOVIANDI          | DIKBUD TEBO                     | Lainnya - PENGAMBILAN SERTIFIKAT                      | 082328585319 | Honorar/PPP K - | ANINDIA           | Tanggal 2025-10-01<br>Jam 11:53:00<br>WIB |
| 15 | M.SYAFRIZAL             | PT.INDOMARCO PRISMATAMA         | Lainnya - MEETING STM                                 | 085840654882 | Swasta -        | ANINDIA           | Tanggal 2025-09-30<br>Jam 15:19:00<br>WIB |
| 16 | cahyani fatka istiqomah | Universitas Jambi               | Peminjaman Fasilitas -                                | 085216390727 | Mahasiswa -     | Anindia Harmonika | Tanggal 2025-09-25<br>Jam 13:31:00<br>WIB |
| 17 | ADI AGUSTIAN            | SD 119 KOTA JAMBI               | Data dan Informasi Mutu Pendidikan -                  | 085840630324 | Honorar/PPP K - | ANINDIA           | Tanggal 2025-08-28<br>Jam 12:30:00<br>WIB |

|    |                           |  |   |                   |                                  |         |   |
|----|---------------------------|--|---|-------------------|----------------------------------|---------|---|
| 18 | NOBON,S.PD.,<br>M.SI      | DIKBUD<br>TEBO   | Lainnya -<br>KOORDINASI<br>DAN<br>KONSULTASI<br>TERKAIT<br>REVITALISASI<br>SEKOLAH  | 0812959246<br>08  | PNS -                            | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-25<br>Jam<br>10:37:00<br>WIB |
| 19 | Agus Muslim<br>habibolloh | Pimpinan<br>Wilayah<br>Persatuan<br>Islam Jambi          | Peminjaman<br>Fasilitas -   | 0822803512<br>73  | Swasta -                         | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-25<br>Jam<br>08:40:00<br>WIB |
| 20 | MUHAMMAD<br>FADLY         | DINAS<br>PENDIDIKAN<br>DAN<br>KEBUDAYAA<br>N             | Lainnya -<br>KOORDINASI<br>DAN<br>PENDAMPINGAN<br>TEKNIS TERKAIT<br>KESESUAIAN<br>RKAS SATUAN<br>PENDIDIKAN<br>DENGAN JUKNIS<br>TERBARU | 0823738997<br>46  | Honoror/PPP<br>K -               | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-24<br>Jam<br>02:39:00<br>WIB |
| 21 | yulianti                  | SDN 193<br>kota jambi                                    | Lainnya -<br>mengurus surat<br>pindah anak  | 0813733667<br>51  | Lainnya - ibu<br>rumah<br>tangga | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-23<br>Jam<br>11:35:00<br>WIB |
| 22 | David raja<br>pratama     | universitas<br>jambi                                     | Lainnya - Surat<br>Magang   | 0812797047<br>50  | Mahasiswa -                      | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-23<br>Jam<br>08:50:00<br>WIB |
| 23 | Budianto                  | Majelis<br>Dikdsmen<br>dan PNF<br>Muhammadi<br>yah Jambi | Peminjaman<br>Fasilitas -   | 0812654322<br>98  | Lainnya - PNS                    | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-22<br>Jam<br>15:40:00<br>WIB |
| 24 | Indri Angger<br>Putri     | universitas<br>jambi                                     | Lainnya -<br>permohonan<br>peminjaman<br>ruangan  | 0822660036<br>13  | Mahasiswa -                      | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-22<br>Jam<br>15:22:00<br>WIB |
| 25 | nurul rahma               | SD Negeri<br>119/IV Kota<br>Jambi                        | Data dan<br>Informasi Mutu<br>Pendidikan -  | 0895621699<br>218 | Honoror/PPP<br>K -               | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-22<br>Jam<br>14:00:00<br>WIB |
| 26 | FACHRUL ROZI              | BIZNET   | Kerjasama<br>Peningkatan<br>Mutu Pendidikan<br>-  | 0853684302<br>03  | Swasta -                         | ANINDIA | Tanggal<br>2025-09-22<br>Jam<br>11:24:00<br>WIB |

|    |                    |   |  |                |                 |         |   |
|----|--------------------|---|--|----------------|-----------------|---------|---|
| 27 | reni susilawati    | tk negeri 02 setiris                              | Data dan Informasi Mutu Pendidikan -       | 087746534117   | PNS -           | ANINDIA | Tanggal 2025-09-18<br>Jam 14:29:00<br>WIB |
| 28 | siti fatimah       | Universitas Jambi                                 | Lainnya - undangan workshop                | 085344120602   | Mahasiswa -     | ANINDIA | Tanggal 2025-09-18<br>Jam 10:36:00<br>WIB |
| 29 | poni hasperi       | Universitas Jambi                                 | Lainnya - Koordinasi                       | 085267388319   | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-09-17<br>Jam 08:43:00<br>WIB |
| 30 | Muhamad Heri, S.Pd | Dinas Pendidikan Kota Jambi                       | Lainnya - Koordinasi                       | 082306933471   | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-09-15<br>Jam 11:44:00<br>WIB |
| 31 | Hendra Buwana      | SMAN 2 Muaro Jambi                                | Lainnya - Data Dapdok Sekolah              | 082187258070   | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-09-15<br>Jam 08:03:00<br>WIB |
| 32 | rizki ramadhan     | universitas nurdin hamzah                         | Data dan Informasi Mutu Pendidikan -       | 082282087512   | Mahasiswa -     | ANINDIA | Tanggal 2025-09-09<br>Jam 14:55:00<br>WIB |
| 33 | MUHAMMAD NOR       | Partai Keadialan Sejahtera                        | Peminjaman Fasilitas -                     | 0812-4597-0801 | Swasta -        | ANINDIA | Tanggal 2025-09-09<br>Jam 08:27:00<br>WIB |
| 34 | SURYATI HARISKA    | YELLO HOTEL                                       | Lainnya - MASUKAN PENAWARAN KEGIATAN       | 085208264536   | Swasta -        | ANINDIA | Tanggal 2025-09-08<br>Jam 13:59:00<br>WIB |
| 35 | NOVI SUSANTI, SH   | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAA N KAB. SAROLANGU N | Lainnya - Koordinasi                       | 085274480325   | PNS -           | ANINDIA | Tanggal 2025-09-08<br>Jam 13:31:00<br>WIB |
| 36 | isdarman wahyudi   | cv solusi arya prima                              | Lainnya - Masuki surat penawaran kerjasama | 08112971454    | Swasta -        | ANINDIA | Tanggal 2025-09-08<br>Jam 10:04:00<br>WIB |

|    |                     |  |  |              |                 |         |   |
|----|---------------------|--|--|--------------|-----------------|---------|---|
| 37 | Yuanita Riatma      | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin  | Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan -    | 082380480025 | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-09-04<br>Jam 10:06:00<br>WIB |
| 38 | Sugi Sundari, S.E.I | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tebo | Data dan Informasi Mutu Pendidikan -       | 082258489210 | PNS -           | ANINDIA | Tanggal 2025-09-02<br>Jam 09:28:00<br>WIB |
| 39 | Aghyni Rahma, S.Pd  | SD Adhyaksa I Jambi                            | Lainnya - Tanda Tangan SPPD                | 085366904220 | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-08-29<br>Jam 08:27:00<br>WIB |
| 40 | sopariya            | sd negeri 48 kota jambi                        | Lainnya - ambil sppd                       | 085266868676 | Lainnya - P3K   | ANINDIA | Tanggal 2025-08-28<br>Jam 07:57:00<br>WIB |
| 41 | Budianto            | Majelis Dikdamen Muhammadiyah Jambi            | Peminjaman Fasilitas -                     | 081265432298 | PNS -           | ANINDIA | Tanggal 2025-08-27<br>Jam 11:30:00<br>WIB |
| 42 | FACHRUL ROZI        | BIZNET   | Lainnya - Masuki surat penawaran kerjasama | 085368430203 | Swasta -        | ANINDIA | Tanggal 2025-08-27<br>Jam 10:50:00<br>WIB |
| 43 | DWIKI               | SWISS-BELHOTEL JAMBI                           | Lainnya - VISIT                            | 081284088077 | Swasta -        | ANINDIA | Tanggal 2025-08-27<br>Jam 10:42:00<br>WIB |
| 44 | ROZALIA SEPTIOWATI  | SD NEGERI 223/IV KOTA JAMBI                    | Lainnya - mengambil sppd                   | 082377898392 | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-08-27<br>Jam 08:39:00<br>WIB |
| 45 | Rinoldy Z           | Dinas Pendidikan Provinsi Jambi                | Permohonan Narasumber -                    | 085266409649 | PNS -           | ANINDIA | Tanggal 2025-08-26<br>Jam 09:42:00<br>WIB |
| 46 | irfa                | smp tri sukses                                 | Lainnya - sppd                             | 082242354354 | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-08-26<br>Jam 08:13:00<br>WIB |

|    |                     |            |   |              |                 |         |   |
|----|---------------------|------------|---|--------------|-----------------|---------|---|
| 47 | Dian Kurnia Saputri | SDN 178/IV | Lainnya - Penyerahan SK Tugas dan SPPD Koding KA    | 081262385960 | Honoror/PPP K - | ANINDIA | Tanggal 2025-08-25<br>Jam 11:28:00<br>WIB |
| 48 | zili                | Pgascom    | Lainnya - Pengambilan perangkat konver dan Roset FO | -            | Swasta -        | ANINDIA | Tanggal 2025-08-22<br>Jam 14:35:00<br>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](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                             | 3,42         | 85,42          | B              | Baik           |
| 2                            | Prosedur                                | 3,38         | 84,38          | B              | Baik           |
| 3                            | Waktu Pelayanan                         | 3,35         | 83,85          | B              | Baik           |
| 4                            | Biaya                                   | 3,33         | 83,33          | B              | Baik           |
| 5                            | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,46         | 86,46          | B              | Baik           |
| 6                            | Kompetensi Pelaksana                    | 3,46         | 86,46          | B              | Baik           |
| 7                            | Perilaku Pelaksana                      | 3,38         | 84,38          | B              | Baik           |
| 8                            | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,38         | 84,38          | B              | Baik           |
| 9                            | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3,40         | 84,90          | B              | Baik           |
| <b>JUMLAH</b>                |   | <b>30,54</b> | <b>763,54</b>  |                |                |
| <b>NILAI IKM</b>             |   | <b>3,36</b>  | <b>83,99</b>   | <b>B</b>       | <b>Baik</b>    |
| <b>JUMLAH RESPONDEN = 48</b> |   |              |                |                |                |

### **2.3 Analisis Masalah**

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diketahui bahwa kami mengidentifikasi bahwa bahwa Pelayanan BPMP Provinsi Jambi Menunjukkan kualitas yang baik namun menurun dari tiwulan sebelumnya, dimana ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 83,3. Selanjutnya unsur waktu pelayanan dengan nilai 83,8 adalah nilai terendah kedua dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 83,5 termasuk dalam unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 86,46, kedua adalah dari unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 86,46 dan yang ketiga adalah unsur persyaratan dengan nilai 85,42.

### **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/tarif, unsur waktu pelayanan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

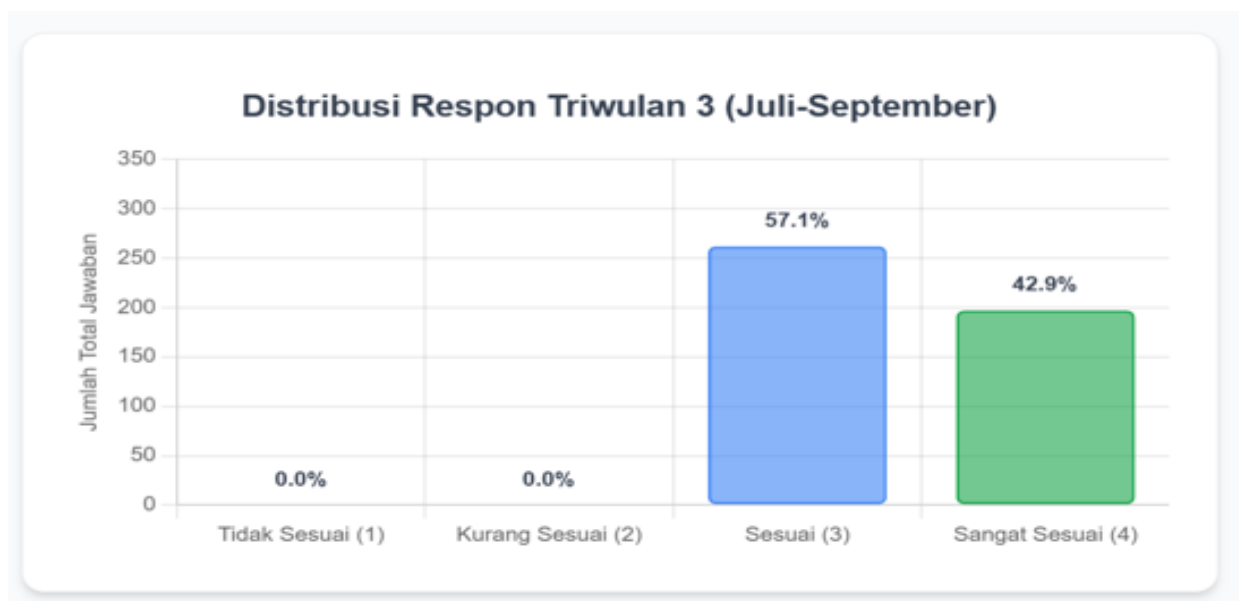
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah menginformasikan kepada seluruh pelanggan bahwa BPMP Prov. Jambi tidak memungut biaya dalam memberikan pelayanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta menginformasikan jadwal waktu pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna serta menyediakan sarana pengaduan bisa secara online dan offline. 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. | Waktu Pelayanan | Melakukan Publikasi Standar Waktu: Pasang informasi waktu pelayanan di berbagai media (ruang ULT, <i>website</i> , media sosial) secara mudah terlihat. | V                   | Kepala BPMP Prov. Jambi |
| 3. | Prosedur        | Melakukan Penyederhanaan dan rasionalisasi prosedur   | 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 III 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 48 orang mengisi Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi Triwulan III di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BPMP Provinsi Jambi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM **83,99**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Biaya, Unsur Waktu Pelayanan dan unsur prosedur, penanganan pengaduan dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur kompetensi pelaksana, unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan dan unsur persyaratan.

## 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 Unsur Pelayanan |                       |       |       |       |       |       |       |       |       |              |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Trwulan III Tahun 2025   |                       |       |       |       |       |       |       |       |       |              |
| No Resp  | Nilai Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |              |
|  | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |              |
| 1  | 2                     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |              |
| 1  | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 2  | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 3  | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 4  | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 5  | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 6  | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 7  | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 8  | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 9  | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     |              |
| 10   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 11   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 12   | 4                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 13   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 14   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |              |
| 15   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 16   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 17   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 18   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |              |
| 19   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 20   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 21   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 22   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     |              |
| 23   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 24   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 25   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 26   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 27   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 28   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 29   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 30   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 31   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 32   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 33   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 34   | 4                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 35   | 3                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     |              |
| 36   | 4                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     |              |
| 37   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 38   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 39   | 4                     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |              |
| 40   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 41   | 4                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 42   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 43   | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 44   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 45   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 46   | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 47   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |              |
| 48   | 4                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| Nilai/Unsur  | 164                   | 162   | 161   | 160   | 166   | 166   | 162   | 162   | 163   |              |
| NRR/Unsur  | 3,42                  | 3,38  | 3,35  | 3,33  | 3,46  | 3,46  | 3,38  | 3,38  | 3,40  | 30,54        |
| NRR Tertimbang/Unsur   | 0,38                  | 0,37  | 0,37  | 0,37  | 0,38  | 0,38  | 0,37  | 0,37  | 0,37  | 3,36         |
| Nilai Konversi   | 85,42                 | 84,38 | 83,85 | 83,33 | 86,46 | 86,46 | 84,38 | 84,38 | 84,90 | 763,54       |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b>  |                       |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>83,99</b> |