

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV TAHUN 2025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI 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 Januari 2026

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 IV

NO	TAHAPAN	A
1.	Perencanaan/Persiapan	10 – 16 Oktober 2025
2.	Pengumpulan Data	17 Oktober – 25 Desember 2025
3.	Pengolahan Data	26 Desember 2025
4.	Analisis Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM tahun 2025 Triwulan III	26 – 30 Desember 2025
5.	Penyajian/Pelaporan	1-2 Januari 2026
6.	Publikasi Melalui Media BPMP Provinsi Jambi	3-4 Januari 2026

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 IV

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di BPMP Provinsi Jambi telah dilaksanakan secara online melalui <https://evisitor.bmpjambi.id/> 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 IV yang diperoleh yaitu populasi sebanyak 40 orang responden dan yang diambil sampel sebanyak 36 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	11	30%
2	PPPK	6	16%
3	Pegawai Swasta	8	22%
4	Wiraswasta/Wirusaha	-	-
5	Buruh (Tani/Bangunan)	-	-
6	Pelajar/Mahasiswa	6	16%
7	Tidak Bekerja	-	-
8	Lainya	6	16%
9	Petani	-	0,00
TOTAL		36	100,00

Tabel 3. Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	13	37%
2	Perempuan	23	63%
TOTAL		36	100%

Tabel 4. Daftar Nama Pengunjung

No	Nama	Asal Instansi	Keperluan/Keperluan Lainnya	No Kontak	Jabatan/Jabatan lainnya	Nama Petugas	Tanggal/Waktu
1	Tri Wartini	Universitas jambi	-	082374081856	Honorer/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-30 Jam 09:55:00 WIB
2	Ramli	Telkom	Peminjaman Fasilitas -	081271363987	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-29 Jam 11:00:00 WIB
3	ENDANG PRASTIKA	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB. SAROLANGUN	Lainnya - DANA BOS	082279961985	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-19 Jam 09:00:00 WIB
4	Novrianti	pkbm bina mandiri kota jambi	Lainnya - Lainnya	089627444116	Honorer/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 1989-11-20 Jam 09:00:00 WIB
5	MELLI AFRIDA	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin	Lainnya - Koordinasi BOSP Tahun 2025	081274908585	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-16 Jam 11:16:00 WIB
6	Dr. Nirmalasari, M. Pd	SIT Nurul Ilmi Jambi	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan -	082372642465	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-16 Jam 08:10:00 WIB
7	Hasmitawati, S.Pd	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Merangin	Lainnya - Koordinasi	085266082181	PNS -	ANINDIA	Tanggal 1982-06-15 Jam 12:51:00 WIB
8	Sonita	SMPN 9 Kota Jambi	Lainnya - minta sppd	-	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-15 Jam 11:05:00 WIB
9	Kurniawati	Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Lainnya - Laporan perjalanan dinas	085266555405	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-10 Jam 13:24:00 WIB
10	CINTYA EDLINOVPUTRI	DINAS KESEHATAN	Peminjaman Fasilitas -	082180798060	Honorer/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2025-12-10 Jam 08:50:00 WIB
11	NAFRIZAL	Koni Kerinci	Peminjaman Fasilitas -	081366004763	Lainnya - Ketua Koni	ANINDIA	Tanggal 2025-11-28 Jam 08:10:00 WIB
12	Lulus Purwatmo	Biro Umum & PBJ Kemendikdasmen	Lainnya - Koordinasi	0818467791	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-21 Jam 15:30:00 WIB
13	Yanita	Laz OPSEZI	Peminjaman Fasilitas -	0852 7916 1739	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-20 Jam 09:20:00 WIB
14	faisal	pks	Peminjaman Fasilitas -	085366923410	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-19 Jam 09:44:00 WIB

15	Yaner Piani	Dinas pendidikan Kota Sungai Penuh	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	085377707915	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-18 Jam 11:46:00 WIB
16	ANDI SAPUTRA	SMP NEGERI 6 KOTA JAMBI	Lainnya - MINTA TTD SPPD	082180059579	Honoror/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-18 Jam 10:29:00 WIB
17	fakhri	DPW PKS Jambi	Peminjaman Fasilitas -	082267158044	-	ANINDIA	Tanggal 2025-11-17 Jam 14:00:00 WIB
18	M.DAFFAPRABASWARA	UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi	Lainnya - Laporan Magang	082233313128	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-10 Jam 14:54:00 WIB
19	miftahurrahmah	universitas jambi	Lainnya - observasi	085837605242	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-10 Jam 13:03:00 WIB
20	Suci Utami Armand	Universitas Pendidikan Indonesia / YSEALI PFP US Embassy	Peminjaman Fasilitas -	085279478237	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-07 Jam 13:08:00 WIB
21	GEZI AULIA	UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi	Lainnya - MINI RESERC	082229274277	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-06 Jam 13:04:00 WIB
22	DIA TAMI PUTRI	Universitas Terbuka	Lainnya - MENGANTARKAN UNDANGAN WISUDA	082298750556	Lainnya - PEGAWAI TETAP UT JAMBI	ANINDIA	Tanggal 2025-11-06 Jam 12:24:00 WIB
23	BITA	BSI CABANG SIPIN	Lainnya - SILATURAHMI	082184547771	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-06 Jam 11:23:00 WIB
24	wetra jaya komar	Dinas pendidikan Kota Sungai Penuh	-	081340432599	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-06 Jam 10:32:00 WIB
25	chintya zulian sari	TK AL-AZHAR JAMBI	Lainnya - PENSI	085269214708	-	ANINDIA	Tanggal 2025-11-05 Jam 13:42:00 WIB
26	pebriandra	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Tanjung Jabung Barat	Lainnya - Koordinasi	082377376767	Honoror/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-04 Jam 11:00:00 WIB
27	wahyu syafrizal	UIN STS JAMBI	Lainnya - Laporan Magang	085377895556	Lainnya - lain nya	ANINDIA	Tanggal 2025-11-03 Jam 11:09:00 WIB
28	Muhammad Ikhsan	Balai Bahasa Provinsi Jambi	Lainnya - Undangan Pembukaan FTBI 2025	082183870783	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-11-03 Jam 09:00:00 WIB
29	NADIA DWI ANGGRAINI	SMPN 1 KOTA JAMBI	Lainnya - Email belajar.id tidak bisa login	0895370068808	Honoror/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-30 Jam 13:45:00 WIB
30	salsabila ramadani	UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan -	081273792916	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-30 Jam 09:12:00 WIB
31	Anisa	Dinas Pendidikan Provinsi Jambi	Lainnya - Usulan Perubahan Akun Admin Aplikasi MARKAS BOSP Khusus Bidang SMK	081274391247	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-30 Jam 08:14:00 WIB
32	KULYATI	AJB BUMIPUTERA 1912 JAMBI	Lainnya - LAINNYA	081271531993	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-28 Jam 10:23:00 WIB
33	Raju Kurniawan	Majelis Dikdsmen dan PNF PW Muhammadiyah Jambi	Lainnya - Undangan Pembukaan	082256813815	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-28 Jam 09:31:00 WIB

34	siti ningsih	jl h kamil rt 13 wijaya pura jambi selatan	Lainnya -	085266062898	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-27 Jam 09:58:00 WIB
35	AYU	PT BUMI AKSARA	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan -	082181850550	Swasta -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-23 Jam 11:31:00 WIB
36	Bambang Suriadi	TNI (Korem 042/Gapu	Lainnya --	082180300760	TNI -	ANINDIA	Tanggal 2025-10-22 Jam 10:18:00 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	3,19	79,86	B	Baik
2	Prosedur	3,22	80,56	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
4	Biaya	3,33	83,33	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,42	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,53	88,19	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,42	85,42	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,39	84,72	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,36	84,08	B	Baik
JUMLAH		30,11	752,78		
NILAI IKM		3,31	82,81	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 36					

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. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 79,86. Selanjutnya unsur prosedur pelayanan dengan nilai 80,56 adalah nilai terendah kedua dan unsur waktu pelayanan dengan nilai 81,25 termasuk dalam unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 88,19, kedua adalah dari unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 85,42 dan yang ketiga adalah unsur perilaku pelaksana 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 persyaratan, unsur prosedur pelayanan dan unsur waktu pelayanan.

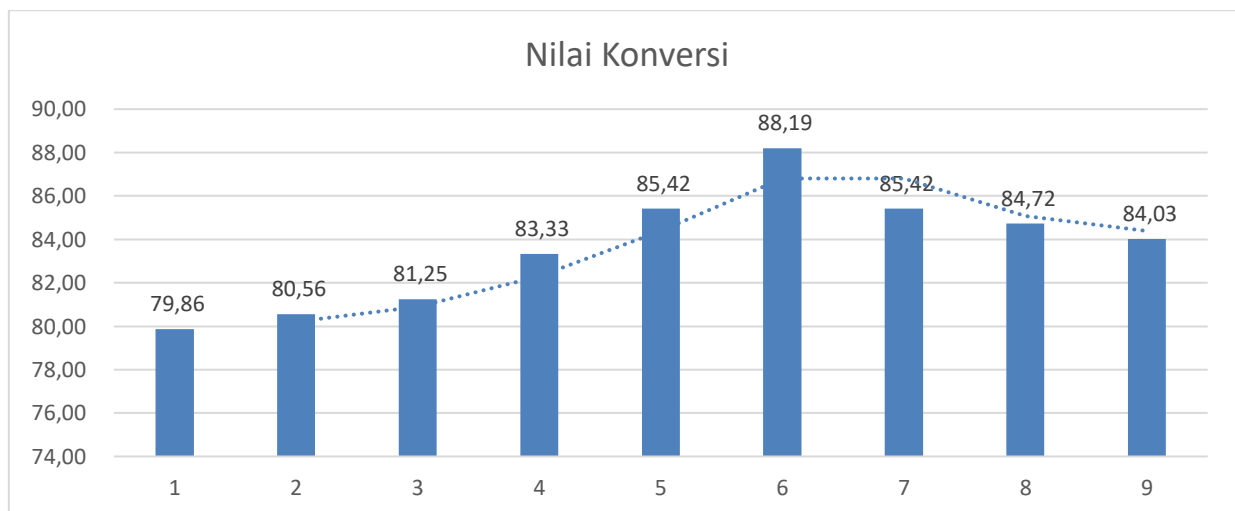
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah menginformasikan kepada seluruh pelanggan bahwa BPMP Prov. Jambi akan menyederhanakan persyaratan pelayanan, menyederhanakan unsur prosedur pelayanan, menginformasikan jadwal waktu 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

Tabel. 6 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu (Triwulan IV)	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan penyederhaan persyaratan pelayanan	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 Pelayanan	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 hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025, grafik tren nilai SKM menunjukkan **variasi capaian nilai antar unsur pelayanan**. Secara umum, nilai SKM

berada pada **kategori Baik**, yang mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Unsur pelayanan dengan capaian nilai tertinggi terdapat pada **Unsur U6**, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut telah dilaksanakan secara optimal dan dirasakan positif oleh masyarakat. Sementara itu, beberapa unsur pelayanan lainnya, khususnya **Unsur U1, U2 dan U3**, memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara berkelanjutan.

Hasil SKM Triwulan IV ini menjadi **bahan evaluasi kinerja pelayanan** dan dasar dalam penyusunan **rencana tindak lanjut perbaikan layanan**, terutama pada unsur pelayanan yang belum mencapai nilai optimal. Upaya perbaikan akan difokuskan pada Melakukan penyederhaan persyaratan pelayanan, Melakukan Publikasi Standar Waktu: Pasang informasi waktu pelayanan di berbagai media (ruang ULT, *website*, media sosial) secara mudah terlihat, dan Melakukan Penyederhanaan dan rasionalisasi prosedur Pelayanan

Dengan dilaksanakannya tindak lanjut hasil SKM secara konsisten, diharapkan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya dapat meningkat dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat secara berkelanjutan, sejalan dengan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diatur oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan IV periode Oktober s.d. Desember tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 36 orang mengisi Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi Triwulan IV di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BPMP Provinsi Jambi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM **82,81**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Waktu Pelayanan dan unsur prosedur Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur kompetensi pelaksana, unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan dan unsur perilaku pelaksana.

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM



Instrumen Kuisiuner

(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 Kuisiuner

(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 IV 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	3	4	3	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
32	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
34	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
35	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	115	116	117	120	123	127	123	122	121	
NRR/Unsur	3,19	3,22	3,25	3,33	3,42	3,53	3,42	3,39	3,36	30,11
NRR Tertimbang/ Unsur	0,35	0,35	0,36	0,37	0,38	0,39	0,38	0,37	0,37	3,31
Nilai Konversi	79,86	80,56	81,25	83,33	85,42	88,19	85,42	84,72	84,03	752,78
IKM Unit Pelayanan										82,81