



BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

B A P E D A TAHUN 2025

SEMESTER II



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
BADAN PERENCANAAN DAERAH

Jalan Diponegoro No. 52 Telp. (0363) 21013, Fax. (0363) 22352 Amlapura

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11

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 Badan Perencanaan Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah untuk mengukur secara objektif tingkat kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara layanan, sebagai dasar evaluasi, perbaikan berkelanjutan, peningkatan transparansi, dan mendorong kinerja penyelenggara layanan agar lebih inovatif dan akuntabel, demi mencapai pelayanan prima.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Daerah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis web aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SUKSMA) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link SUKSMA dan hasilnya diolah secara otomatis oleh aplikasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 s/d 4 Juli 2025	4
2.	Pengumpulan Data	1 s/d 25 November 2025	147
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	24 s/d 28 Nopember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 s/d 11 Desember	11

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 45 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 40 orang.

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 SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	50.00%
		PEREMPUAN	29	50.00%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		0.00%
		SLTP		0.00%
		SLTA	24	41.38%
		DIII	3	5.17%
		SI	28	48.28%
		S2	3	5.17%
3	PEKERJAAN	PNS	32	55.17%
		TNI	1	1.72%
		POLRI		0.00%
		SWASTA	8	13.79%
		WIRUSAHA		0.00%
		LAINNYA	17	29.31%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN Badan Perencanaan Daerah	58	100%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.62	3.45	3.59	3.90	3.60	3.69	3.66	3.71	3.90
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91.95 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3.45.
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.59.
 - c. Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3.60.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/Tarif dengan nilai 3.90.
 - b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.90.
 - c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.71.

Dari hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Bapeda Kabupaten Karangasem Semester II Tahun 2025, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,31 dengan kategori baik, Karena masyarakat memahami terhadap kemudahan prosedur yang ada di Bapeda.
2. Unsur Perilaku Pelayanan mendapatkan nilai 3,53 dengan kategori baik, Karena perilaku petugas pelayanan pada Bapeda sopan dan ramah.
3. Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,29 dengan kategori baik, Karena sudah sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.
4. Unsur Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai 3,51 dengan kategori baik, Karena kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.
5. Unsur Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,36 dengan kategori baik, Karena kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sudah cepat.
6. Unsur Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,42 dengan kategori baik, Karena sudah adanya kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan pada Bapeda dengan hasil yang diberikan.

7. Unsur Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai 3,40 dengan katagori baik, Karena Bapeda sudah menyediakan fasilitas pengaduan dan tersedianya Maklumat Pelayanan.
8. Unsur Sarana Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai 3,93 dengan katagori sangat baik, Karena Bapeda telah menyediakan sarana dan prasarana Pelayanan terkait dengan penanganan pengaduan pengguna layanan.
9. Unsur Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 4,00 dengan katagori sangat baik, Karena Bapeda dalam memberikan pelayanan tidak memungut biaya (gratis).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	Pejabat yang membidangi pada Bapeda Kabupaten Karangasem

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 18 Maret 2025 (Berita Acara terlampir):



පරිපාලන සභා කොට්ඨාසය
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
පරිපාලන සභා කොට්ඨාසය
BADAN PERENCANAAN DAERAH
Jalan Diponegoro No. 52, Telp. (0363) 21013, Fax. (0363) 22352 Amlapura
e-mail: bappeda@karangasem.go.id
Laman: https://bappeda.karangasemkab.go.id/

Berita Acara Forum Konsultasi Publik
Rancangan Awal RPJMD Kabupaten Karangasem Tahun 2025-2029
Nomor : 050/247/PPE/Bapeda

Pada hari ini Selasa tanggal Delapan Belas bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima bertempat di Wantilan Sabha Prakerti Kantor Bupati Karangasem, telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik dalam rangka Penyempurnaan Rancangan Awal RPJMD Kabupaten Karangasem Tahun 2025-2029 yang diikuti oleh seluruh pemangku kepentingan sebagaimana tercantum dalam daftar undangan dan daftar hadir terlampir (Lampiran I).

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan :

1. Sambutan Bupati Karangasem
2. Arahan Bappeda Provinsi Bali menekankan pada sinergitas dan keselarasan perencanaan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Bali dan Pemerintah Kabupaten Karangasem
3. Arahan Kebijakan Umum Pembangunan Daerah Tahun 2025-2029 oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Karangasem
4. Pemaparan Materi tentang Rancangan Awal Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2025-2029 oleh Kepala Bapeda Kabupaten Karangasem
5. Tanggapan, saran dan masukan dari seluruh peserta Forum Konsultasi Publik yang dirangkum sebagai masukan dalam rangka penyempurnaan Rancangan Awal RPJMD Kabupaten Karangasem Tahun 2025-2029

Disepakati sebagai hasil Forum Konsultasi Publik adalah Penjabaran Visi, Misi dan Program Prioritas kedalam Tujuan dan Sasaran Pembangunan Daerah Tahun 2025-2029 sebagaimana terlampir (Lampiran II).

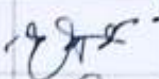
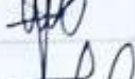
Demikian berita acara ini dibuat, sebagai bahan penyempurnaan Rancangan Awal RPJMD Kabupaten Karangasem Tahun 2025-2029.

Amlapura, 18 Maret 2025
Kepala Bappeda Kab. Karangasem
Ketua Tim Penyusun RPJMD



Nyoman Sulitayasa, ST.,MT
Pemula Utama Muda
NIP. 19670805 199703 1 004

Mewakili peserta Forum Konsultasi Publik Rancangan Awal RPJMD Kabupaten
Karangasem Tahun 2025-2029

No	Nama	Lembaga/Instansi	Jabatan	Tanda Tangan
1	I Wayan Purwa	Ast I/setda	Ast I	
2	I Gede Guadi	KONI	Ketua KONI	
3	Iwan Mulya Eka	Ketua BPD	Ketua	
4	I Ketut Yoga Pramadita	PC KMDI Karangasem	Ketua	
5	I Wayan Arista	Kabang PPKG	Kabang	
6	I Gede Budhi Trihawan	PMI Karangasem	Sekretaris	
7	I Komang Wina Sukirdayana	Forum Gede Karangasem	Ketua	
8	I Ket Gede Jufi Satri	P.NB	Ketua Tim	
9	I Gede Angget	Bayuda	Kabard PPE	

Lampiran II
Berita Acara Forum Konsultasi Publik Rancangan Awal RPJMD Kabupaten Karangasem
Tahun 2025-2029
Nomor : 050/247/PPE/Bapeda
Tanggal : 18 Maret 2025

Visi :

"MENUJU KARANGASEM YANG "AGUNG"

(Aman; Gigih; Unggul; Nyaman; dan Gemah Ripah Loh Jinawi)

Dijabarkan dalam 3 Misi yaitu :

1. Menyelenggarakan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Adaptif, Responsif, Profesional, dan Gigih serta memperkuat reformasi birokrasi, pencegahan korupsi dan bebas narkoba.
2. Menyelenggarakan Pembangunan yang Aman dan Unggul melalui ketahanan pangan, air, ekonomi, pengentasan kemiskinan, serta memperkuat pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM), pendidikan, kesehatan, iptek dan inovasi daerah.
3. Menyelenggarakan Sosial Kemasyarakatan yang Nyaman dan Harmonis dengan lingkungan alam, adat dan budaya, serta peningkatan toleransi antar umat beragama untuk mencapai masyarakat yang Gemah Ripah Loh Jinawi.

Dengan 17 Program "AGUNG" Prioritas Daerah Tahun 2025-2029 :

1. Memberikan dukungan/fasilitasi program Makan Bergizi Gratis (MBG)
2. Penyesuaian tarif pelanggan golongan rumah tangga (K2), meningkatkan pelayanan Air Bersih, bantuan sambungan baru untuk masyarakat berpenghasilan rendah dan sambungan gratis bagi masyarakat miskin
3. Meningkatkan produktivitas lahan pertanian dengan lumbung pangan serta meningkatkan anggaran pemberdayaan kelompok nelayan, kelompok tani dan ternak
4. Memperkuat infrastruktur desa dan meningkatkan bantuan rumah layak huni bersanitasi baik bagi masyarakat miskin
5. Meningkatkan tunjangan dan kesejahteraan pegawai ASN.
6. Meningkatkan lapangan kerja yang berkualitas, mendorong kewirausahaan, penguatan dan pengembangan ekonomi, UMKM, dan industri kreatif.

7. Meningkatkan Program UHC, dan optimalisasi pelayanan pada RSUD sebagai fasilitas pelayanan kesehatan andalan untuk mendukung pelayanan masyarakat peserta BPJS
8. Meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan, penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan gratis, penuntasan kasus TBC, perbaikan gizi anak dan balita serta ibu hamil
9. Meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan perangkat desa melalui peningkatan persentase ADD menjadi 15% dari pajak dan retribusi
10. Meningkatkan dana pembinaan bagi atlet dan seniman yang berprestasi
11. Fasilitasi dana talangan bagi tenaga kerja ke luar negeri
12. Meningkatkan dan memperkuat pelayanan administrasi/pelayanan publik di tingkat desa dan kabupaten dengan prinsip mudah-murah-cepat dengan sistem on line
13. Meningkatkan mutu sekolah unggulan, perbaikan sekolah, memperkuat Kartu Karangasem Cerdas, dan bantuan beasiswa
14. Meningkatkan bantuan keuangan kepada Desa Adat, Banjar Adat, Subak dan STT/Yowana
15. Memperkuat infrastruktur air bersih, jalan dan telekomunikasi
16. Optimalisasi fungsi *budgeting* dan *reses* DPRD dalam penyusunan APBD
17. Mengembangkan pariwisata dengan konsep *nyegara gunung*

Dijabarkan dalam 10 Tujuan dan 38 Sasaran Pembangunan Daerah yaitu :

10 Tujuan :

1. Mewujudkan birokrasi yang bermental pejuang pelayan rakyat dengan prinsip Mudah, Murah, Cepat (MMC)
2. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Unggul dan Nyaman dalam bidang pelayanan umum/publik
3. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Aman kondisi infrastruktur dasar
4. Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul, Disiplin Gigih dan Pekerja Keras
5. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Aman terhadap Pangan, Sandang dan Papan; Unggul dalam bidang Pertanian dalam arti Luas, Aman dibidang KAMTIBMAS, Aman dibidang ber- USAHA, dan Unggul dalam bidang Perekonomian UMKM

6. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang unggul dalam bidang pembangunan daerah.
7. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Aman dalam lingkungan hidup dan nyaman dari lingkungan alam sekitar.
8. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Aman ber-kebudayaan dan kehidupan sosial beragama dan berkeyakinan, antar desa adat dan antar stakeholder.
9. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Nyaman dalam hal pertumbuhan ekonomi dan pendapatan per kapita penduduk.
10. Mewujudkan Kabupaten Karangasem yang Sejahtera "GEMAH RIPA LOH JINAWI".

38 Sasaran :

1. Meningkatnya kapasitas, akuntabilitas kinerja birokrasi pemerintahan Kabupaten Karangasem yang bersih dan bebas KKN.
2. Meningkatnya kualitas SDM aparatur di lingkungan pemerintahan Kabupaten Karangasem
3. Meningkatnya kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Karangasem
4. Meningkatnya ketersediaan jaringan infrastruktur dasar daerah dalam mendukung percepatan pembangunan daerah di berbagai bidang
5. Meningkatnya layanan transportasi perhubungan
6. Meningkatnya jaringan komunikasi yang lebih memadai
7. Meningkatnya pendidikan yang berkualitas dan merata di seluruh jenjang
8. Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat
9. Meningkatnya kualitas tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing
10. Meningkatnya kualitas generasi muda Kabupaten Karangasem serta pengembangan keolahragaan
11. Meningkatnya berketahanan energi, air, dan konsumsi pangan berkualitas.
12. Meningkatnya ketersediaan rumah layak huni
13. Meningkatnya intensifikasi dan ekstensifikasi lahan pertanian
14. Meningkatnya nilai tambah dan daya saing komoditas pertanian dalam arti luas
15. Meningkatnya peran serta kelembagaan kelompok tani/nelayan dalam pengembangan sektor pertanian

16. Meningkatnya nilai-nilai kebangsaan kerukunan dan harmonisasi kehidupan berbangsa dan bernegara, mendorong dinamika kehidupan sosial masyarakat yang berbudaya berlandaskan hukum serta bebas narkoba
17. Meningkatnya ketahanan bencana serta rasa aman dan nyaman masyarakat Karangasem
18. Meningkatnya kehidupan sosial politik masyarakat yang demokratis dan berbudaya
19. Meningkatnya ekonomi sektor strategis dan unggulan daerah
20. Meningkatnya Forum Lintas Pengusaha (FLP) dalam temu usaha antar UMKM, PHRI, koperasi dan lembaga-lembaga keuangan terkait
21. Meningkatnya mutu dan daya saing produk industri, UMKM, dan koperasi yang berwawasan lingkungan.
22. Meningkatnya nilai tambah sektor industri dan perdagangan serta akses distribusi barang dan jasa
23. Meningkatnya pengendalian harga komoditas pokok melalui pasar murah bersubsidi dan operasi pasar pada saat terjadi lonjakan harga
24. Meningkatnya kerjasama antar daerah
25. Meningkatnya pendapatan daerah
26. Meningkatnya inovasi daerah
27. Meningkatnya penataan kawasan kota yang bersih, indah dan rapi yang disertai dengan peningkatan kualitas lingkungan hidup dan pengendalian perubahan iklim
28. meningkatnya tata kelola persampahan dan limbah.
29. Meningkatkan sanitasi perkotaan dan perdesaan yang berkelanjutan dengan dukungan infrastruktur yang baik
30. Meningkatnya pemajuan kebudayaan melalui perlindungan, pengembangan, pemanfaatan dan pembinaan kebudayaan di Kabupaten Karangasem
31. Memperkuat Penyelarasan Kehidupan yang harmonis, meningkatkan toleransi antar umat beragama
32. Meningkatnya pendapatan masyarakat Kabupaten Karangasem
33. Meningkatnya Investasi di Kabupaten Karangasem
34. Meningkatnya pengembangan pariwisata dan promosi pariwisata yang terintegrasi dengan sektor pertanian, perindustrian, UMKM dan sektor lainnya

35. Memperkuat kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan dalam pembangunan
36. Meningkatnya kualitas pelayanan perlindungan kesejahteraan sosial
37. Meningkatnya pengendalian penduduk
38. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas kehidupan sosial masyarakat berbasis keluarga

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,95.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, serta Produk Spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.90 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.71.

Karangasem, 1 Desember 2025

Kepala Bappeda Kabupaten Karangasem



(I Gusti Bagus Widiyantara, ST., M.Si)

NIP 19770611 200501 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUEASIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN..... KABUPATEN KARANGASEM

Tanggal Survey :

Jam Survey:

☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L

☐ P

Umur :

Pendidikan : ☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA _____

Jenis Layanan Yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. tidak kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan rapah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kerang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. cukup	2
c. Cepat	3	c. baik	3
d. sangat cepat	4	d. sangat baik	4
4. bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. ada tapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. dikelola dengan baik	4
5. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. tidak sesuai	1		
b. kurang sesuai	2		
c. sesuai	3		
d. sangat sesuai	4		

Silakan mengisi kuesioner berikut sebagai tolak ukur kami dalam memberikan pelayanan publik yang PRIMA

1

Data Responden

2

Survei

3

Saran

Usia :

23

Jenis Kelamin :

Laki-laki

Pendidikan :

S1

Pekerjaan :

PNS

Selanjutnya

Copyright © 2023 Bagian Organisasi Setda Kab.

1

Data Responden

2

Survei

3

Saran

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2025
Semester I**



**Badan Perencanaan Daerah
Pemerintah Kabupaten Karangasem
TAHUN 2025**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Karangasem periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025 semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.29	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31	B
3	Waktu Penyelesaian	3.36	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.42	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	B
7	Perilaku Pelaksana	3.53	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.40	B
9	Sarana dan Prasarana	3.93	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat di implementasikan dan di tindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	Tahun Pelaksanaan
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
1	Persyaratan	Peninjauan ulang SOP		√			Bapeda	2026
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Peninjauan ulang dari pada SOP		√			Bapeda	2026
3	Waktu Penyelesaian	Perlu adanya pembinaan dan pelatihan		√			Bapeda	2026

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peninjauan ulang SOP	Belum	Peninjauan ulang terhadap SOP pada Bapeda Kabupaten Karangasem akan dilaksanakan pada Semester I Tahun 2026	-	-
2	Pembinaan dan Pelatihan petugas Pront Office	Belum	Dengan mengadakan pembinaan secara mandiri pada Bapeda Kabupaten Karangasem	-	-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Bapeda Kabupaten Karangasem masih menyusun rencana tindak lanjut yang rencana dilakukan pada Semester I Tahun 2026
2. Adapun yang perlu ditindaklanjuti pada Bapeda Kabupaten Karangasem dalam meningkatkan pelayanan pada Bapeda Kabupaten Karangasem yaitu:
 - a. Peninjauan ulang SOP layanan pada Bapeda Kabupaten Karangasem
 - b. Perlu dilaksanakan Pembinaan dan Pelatihan petugas Pront Office Bapeda baik dilaksanakan secara mandiri maupun diikutkan dalam pelatihan.

Karangasem, 1 Desember 2025

Kepala Bapeda Kabupaten Karangasem



(I Gusti Bagus Widiantera, ST., M.Si)

NIP 19770611 200501 1 009



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PERENCANAAN DAERAH
KABUPATEN KARANGASEM

NILAI IKM

91,95

Nama Layanan

RESPONDEN

JUMLAH	:	58 orang	
JENIS KELAMIN	:	L = 29 orang	/ P = 29 orang
PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang	
	:	SMP = 0 Orang	
	:	SMA = 24 Orang	
	:	Diploma = 3 Orang	
	:	S1 = 28 Orang	
	:	S2 = 3 Orang	
	:	S3 = 0 Orang	

Periode Survei : 01 Juli 2025 s/d 25 November 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kepala Bapeda Kabupaten Karangasem

I Gusti Bagus Widiantera, ST., M.Si
NIP 19770611 200501 1 009