



LAPORAN
PELAKSANAAN

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)**

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
TAHUN 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner pada Website	1
2. Daftar Pertanyaan Kuesioner	2
3. Data Hasil Perhitungan	3



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 mengikutsertakan 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 mengamankan 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 publik di Badan Pemeriksa Keuangan, 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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi kehumasan yang telah diberikan oleh Badan Pemeriksa Keuangan.

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 Pemeriksa Keuangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pemeriksa Keuangan adalah tim pada Subbagian Layanan Informasi Biro Humas dan Kerja Sama Internasional yang juga bertugas sebagai pelaksana pelayanan informasi publik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan 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 Pemeriksa Keuangan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan *link* pengisian kuesioner kepada penerima layanan saat penerima layanan sudah menerima layanan dari petugas. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas *link* yang sudah dikirimkan oleh petugas layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus- November	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pemeriksa Keuangan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pemeriksa Keuangan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 18.946 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 376 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 563 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	469	83%
		Perempuan	94	17%
2	Usia	13 s.d. 18 tahun	1	0%
		19 s.d. 34 tahun	199	35%
		35 s.d. 54 tahun	331	59%
		diatas 54 tahun	32	6%
3	Pendidikan	SD	4	1%
		SMP	2	0%
		SMA	155	28%
		Diploma	42	7%
		Sarjana	246	44%
		Pasca Sarjana	114	20%
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	87	15%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS)	111	20%
		Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)	87	15%
		Swasta	197	35%
		Lainnya	81	14%

5	Media Pelayanan	Email (eppid@bpk.go.id)	111	20%
		Website (e- ppid.bpk.go.id)	296	53%
		Media Sosial BPK	74	13%
		Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)	81	14%
		WA Official (0811- 1907-010)	1	0%
		Email (eppid@bpk.go.id)	111	20%
6	Jenis Layanan	Pelayanan permintaan informasi publik	554	98%
		Pelayanan pengaduan masyarakat	9	2%

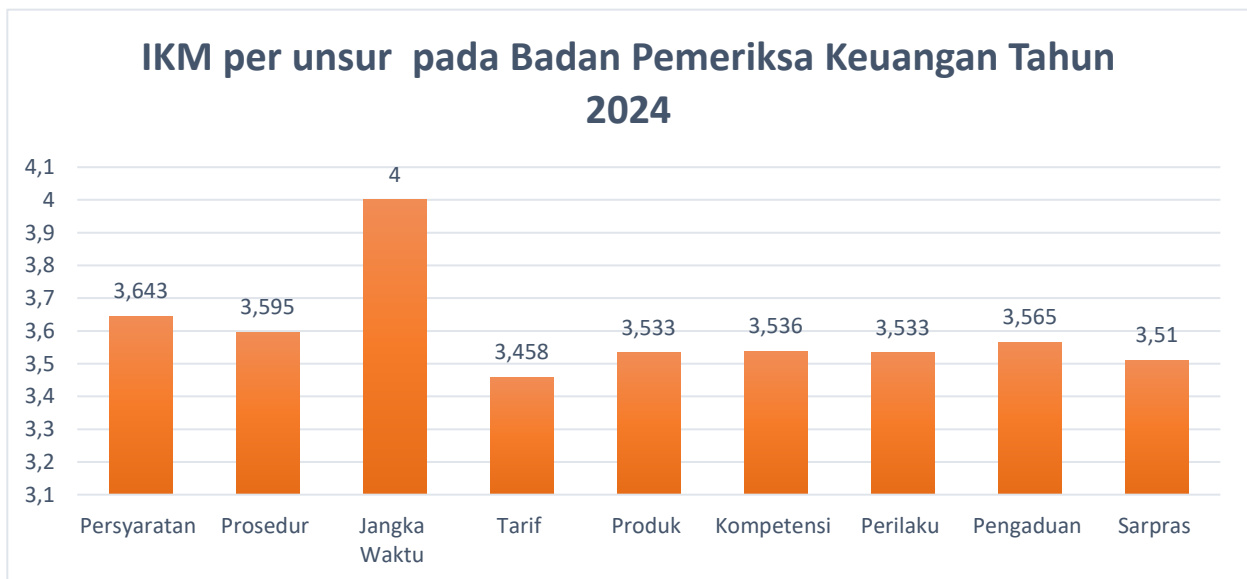
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,643	3,595	4,00	3,458	3,533	3,536	3,533	3,565	3,510
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Total Nilai Semua Unsur	18226								
IKM Unit Layanan	89,84								
Kinerja Unit Pelayanan	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. Dua unsur layanan yaitu tarif pelayanan dan sarana prasarana mendapatkan nilai dengan kategori Baik.
2. Sedangkan tujuh unsur layanan mendapatkan nilai dengan kategori Sangat Baik, dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Saran dan masukannya agar file LHP BPK tidak dibatasi oleh waktu”.
- “Upgrade lagi website nya agar mudah dipahami oleh banyak masyarakat dan tingkatkan kinerja agar sesuai dengan apa yang diharapkan”.
- “Tidak perlu pakai permintaan data, pakai tabel dinamis aja seperti BPS”.
- “File yang di terima tidak sah mungkin bisa untuk di perjelas kembali yah”.

Adapun kondisi perbaikan terhadap saran/kritik yang diberikan kepada Badan Pemeriksa Keuangan :

- Untuk pembatasan jangka waktu *file* yang diberikan kepada penerima layanan, dimaksudkan untuk memberikan keamanan data kepada pemohon informasi.
- Untuk layanan menggunakan *website* e-PPID sudah dilaksanakan sistem pendaftaran dan permintaan layanan khusus LHP dipermudah dengan menyediakan daftar LHP yang tersedia.
- Penerima layanan harus memilih Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang diinginkan dari daftar yang tersedia. Hal ini bertujuan untuk peningkatan kecepatan layanan, akurasi jumlah LHP yang dikeluarkan oleh BPK, dan keamanan sistem.



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 dari dua unsur. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari tiga unsur yang masih memiliki kategori Baik.

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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif Pelayanan	Pelayanan di BPK sama sekali tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Pilihan jawaban pada survei berikutnya akan diperbaiki, sehingga lebih dapat dipahami oleh responden.	√				Biro Humas dan KSI
2	Sarana dan Prasarana	Melengkapi ruang PIK dengan set PC yang dapat langsung digunakan oleh pengunjung untuk memperoleh informasi publik lainnya yang		√	√		Biro Humas dan KSI

		tersedia di website BPK dan website e-PPID.					
--	--	---	--	--	--	--	--

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 Pemeriksa Keuangan pada tahun 2023 belum dilaksanakan, sehingga pada tahun 2024 belum dapat dilihat tren nilai hasil pada SKM.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pemeriksa Keuangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,84 dengan kategori Sangat Baik.
- Dua unsur pelayanan dengan kategori Baik akan menjadi prioritas perbaikan, yaitu tarif pelayanan serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan tujuh unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan kategori sangat Baik, dengan unsur jangka waktu mendapatkan nilai 4. Hal ini menunjukkan bahwa respon BPK terhadap permintaan informasi dan pengaduan masyarakat sudah sangat baik.

Jakarta, Desember 2024

Kepala Biro Humas dan KSI

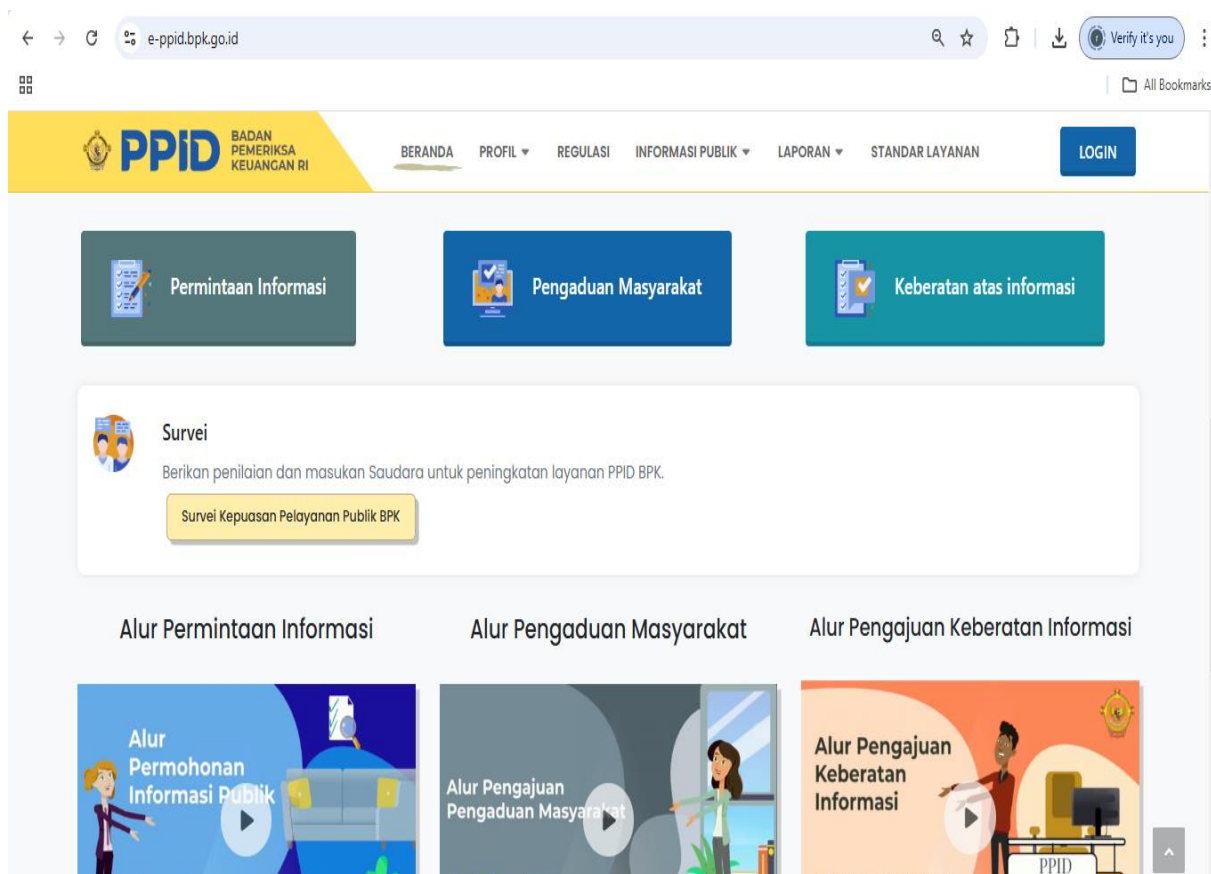
Teguh Widodo

NIP. 197507221995021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat pada halaman muka website pelayanan informasi publik BPK pada link <https://e-ppid.bpk.go.id/>





2. Daftar Pertanyaan Kuesioner
(Terlampir)





3. Data Hasil Perhitungan
(Terlampir)

