

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN

**TRIWULAN I
PERIODE JANUARI S.D MARET
TAHUN 2026**



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN TRIWULAN I TAHUN 2026



Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Pekerjaan Umum

EXECUTIVE SUMMARY

Laporan Hasi; Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen Triwulan I Tahun 2026 disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan SKM ini mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan layanan pengembangan kompetensi manajemen.

Pengumpulan data dilakukan secara online melalui penyebaran kuesioner kepada karyasiswa Program Magister Super Spesialis (MSS) selama periode Januari hingga Maret 2026. Jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 10 orang, yang secara langsung merupakan pengguna layanan dan memiliki pengalaman terhadap proses pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,78 dengan kategori mutu pelayanan “B (Baik)”. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Hasil analisis per unsur pelayanan menunjukkan bahwa beberapa aspek memperoleh nilai sangat baik, khususnya pada unsur biaya/tarif (gratis), perilaku pelaksana, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip pelayanan prima, terutama dalam hal profesionalisme, keramahan, dan kemudahan prosedur.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian, antara lain pada unsur penanganan pengaduan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan produk layanan, yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek kecepatan respon, kejelasan informasi, serta optimalisasi sistem layanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini menunjukkan bahwa Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Ke depan, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan melalui penguatan kompetensi petugas, peningkatan sarana dan prasarana, optimalisasi sistem pengaduan, serta peningkatan partisipasi responden agar hasil survei semakin representatif.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Pekerjaan Umum Triwulan I Tahun 2026 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan wujud komitmen Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. SKM dilaksanakan sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Laporan ini menyajikan hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen selama periode Januari sampai dengan Maret 2026, yang meliputi sembilan unsur pelayanan. Secara umum, hasil SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori yang sangat baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan sebagai bagian dari upaya perbaikan dan inovasi layanan ke depan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam memberikan penilaian, masukan, dan saran secara objektif. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini, sehingga laporan dapat tersusun dengan baik.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, serta mendukung terwujudnya pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kami terbuka terhadap kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 1 April 2026

Kepala Pusat Pengembangan
Kompetensi Manajemen



LIS. R. Ridwan Effendi, M.T.

NIP. 196801081998031002

DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV PENUTUP	11
4.1 Kesimpulan	11
4.2 Rekomendasi	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Poster SKM Pusbangkom Manajemen	4
Gambar 2 Penyebaran Kuesioner di WA Group Karyasiswa MSS.....	4
Gambar 3 Pertanyaan SKM di https://bpsdm.pu.go.id/sipeka/	5
Gambar 4 Karakteristik Responden SKM	8
Gambar 5 Nilai IKM Pusbangkom Manajemen	8
Gambar 6 Analisis Nilai Per Unsur Pelayanan	9
Gambar 7 Grafik Kinerja Unsur	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah. Oleh karena itu, setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pusat Pengembangan Kompetensi (Pusbangkom) Manajemen Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSPDM) Kementerian Pekerjaan Umum memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pengembangan kompetensi manajerial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Layanan yang diberikan mencakup penyelenggaraan pelatihan, peningkatan kapasitas, serta pengembangan kompetensi berbasis kebutuhan organisasi. Seiring dengan meningkatnya tuntutan profesionalisme ASN, kualitas layanan yang diberikan oleh Pusbangkom Manajemen juga harus terus ditingkatkan agar mampu menjawab kebutuhan tersebut.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan panduan dalam pelaksanaan survei sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai implementasi dari ketentuan tersebut, Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. SKM merupakan metode pengukuran berbasis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yang dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan SKM juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, hasil SKM tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia,

Kementerian Pekerjaan Umum, didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dasar hukum tersebut menjadi landasan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, guna menjamin bahwa proses pengukuran, pengolahan, dan penyajian hasil survei dilakukan secara sistematis, terstandar, serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, regulasi tersebut juga menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai upaya sistematis untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Pekerjaan Umum. SKM juga menjadi instrumen evaluasi berbasis persepsi pengguna layanan yang dilakukan secara berkala sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen.

Adapun sasaran dilaksanakannya SKM adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan, sehingga tercipta mekanisme evaluasi yang partisipatif dan transparan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, baik dari aspek sistem, sumber daya manusia, maupun sarana prasarana.

3. Mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan pengguna.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, sehingga dapat diketahui tren kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

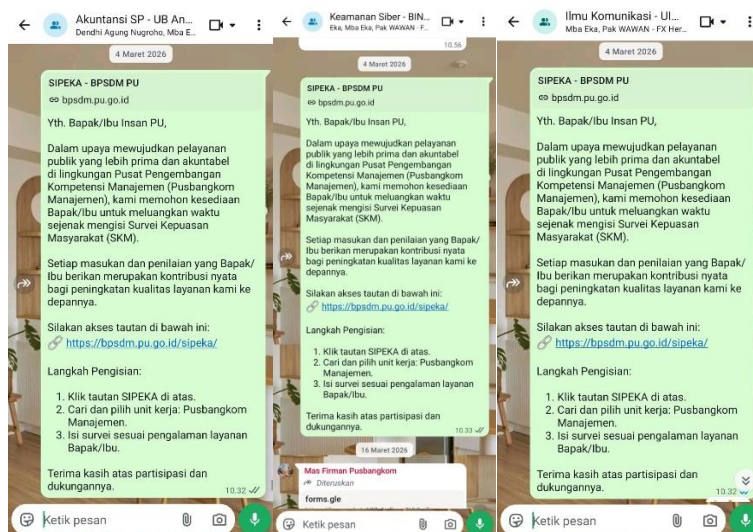
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen dilaksanakan oleh Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Penugasan Tim PPID sebagai pelaksana SKM bertujuan untuk memastikan bahwa proses survei berjalan secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik. Selain itu, keterlibatan PPID juga memperkuat integrasi antara pengelolaan informasi publik dengan evaluasi kualitas pelayanan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan pedoman yang berlaku.



Gambar 1 Poster SKM Pusbangkom Manajemen



Gambar 2 Penyebaran Kuesioner di WA Group Karyasiswa MSS

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disebarakan secara online melalui grup WhatsApp mahasiswa/karyasiswa sebagai responden utama pengguna layanan. Selain itu, metode kualitatif juga digunakan melalui kolom saran dan masukan untuk menangkap persepsi, kritik, dan rekomendasi dari responden secara lebih mendalam. Metode ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang terukur dan sistematis, menggambarkan persepsi responden secara objektif, serta mendukung proses analisis yang lebih komprehensif.

The image shows a digital survey form titled "Penilaian Pelayanan". It contains 10 numbered questions, each with four response options represented by smiley faces: "Buruk" (frowning), "Cukup" (neutral), "Baik" (slightly smiling), and "Sangat Baik" (big smile). The questions are:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (Jika gratis, beri nilai sangat baik) *
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan saran dan masukan? *
10. Kritik & Saran

Below the last question is a text box for "Tuliskan masukan Anda agar kami bisa melayani lebih baik.. (Wajib diisi)". At the bottom right is a blue button labeled "KIRIM SURVEI".

Gambar 3 Pertanyaan SKM di <https://bpsdm.pu.go.id/sipeka/>

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen mengacu pada pedoman yang berlaku, dengan uraian sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam memperoleh suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unsur ini menilai kejelasan informasi, kemudahan pemahaman, serta kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan adalah tata cara atau alur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan. Unsur ini menilai kemudahan prosedur, kejelasan alur layanan, serta kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Unsur ini meliputi:

- a. Kecepatan respon petugas terhadap pengguna layanan;
- b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan sesuai standar yang telah ditentukan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan. Dalam pelaksanaan layanan di Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, seluruh layanan diberikan tanpa dipungut biaya (gratis). Unsur ini menilai transparansi dan kewajaran biaya layanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Unsur ini menilai kesesuaian antara layanan yang diterima dengan ketentuan, kebutuhan, dan harapan pengguna layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Penilaian pada unsur ini mencakup:

- a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
- b. Kesiapan dan ketepatan dalam mendukung kegiatan pelatihan;
- c. Kemampuan menjaga kualitas lingkungan layanan (kebersihan, kenyamanan, dan kerapian);
- d. Pemberian pelayanan secara profesional.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Unsur ini menilai:

- a. Kesopanan dan keramahan petugas;
- b. Responsivitas selama kegiatan pelatihan;
- c. Kemudahan dihubungi, termasuk pada saat kegiatan pembelajaran mandiri (self learning);
- d. Keaktifan petugas dalam membantu dan melayani peserta.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana mencakup peralatan yang bergerak (seperti komputer dan perangkat pendukung lainnya), sedangkan prasarana mencakup fasilitas tetap (seperti gedung dan ruang pelatihan). Unsur ini menilai kelayakan, kenyamanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur ini menilai tata cara dan efektivitas penanganan pengaduan serta tindak lanjut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Penilaian meliputi:

- a. Kecepatan respon terhadap permasalahan, khususnya dalam kegiatan pembelajaran;
- b. Ketersediaan informasi kontak petugas atau penanggung jawab (PIC);
- c. Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilaksanakan di Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, baik secara langsung maupun berbasis digital.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Triwulan I Tahun 2026, yaitu periode Januari sampai dengan Maret 2026. Pengumpulan data dilaksanakan secara berkelanjutan selama periode tersebut dengan mengikuti jadwal pelaksanaan kegiatan pelatihan dan layanan. Hal ini bertujuan agar hasil survei yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi pelayanan secara aktual, objektif, dan relevan dengan situasi yang berlangsung

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mahasiswa/peserta pelatihan (karyasiswa) yang mengikuti program Magister Super Spesialis (MSS) yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen. Karyasiswa dipilih sebagai responden karena merupakan pengguna langsung layanan pelatihan, memiliki pengalaman langsung terhadap proses pelayanan yang diberikan, serta mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen periode Triwulan I Tahun 2026, jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sebanyak 10 (sepuluh) orang.

Responden merupakan karyasiswa Magister Super Spesialis (MSS). Jumlah responden ini mencerminkan partisipasi pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan karakteristik responden, diperoleh gambaran sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Jlh	%	No	Pendidikan	Jlh	%
1	Laki-laki	6	60%	1	SD	0	0%
2	Perempuan	4	40%	2	SMP	0	0%
				3	SMA	0	0%
				4	D3	0	0%
				5	S1	4	40%
				6	S2	6	60%
				7	S3	0	0%

Gambar 4 Karakteristik Responden SKM

Diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang (60%), sedangkan responden perempuan sebanyak 4 orang (40%). Dari segi tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan S2 sebanyak 6 orang (60%), diikuti oleh lulusan S1 sebanyak 4 orang (40%). Sementara itu, tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD, SMP, SMA, D3, maupun S3 (0%).

Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi, sehingga penilaian yang diberikan dapat dianggap cukup representatif dan objektif terhadap kualitas layanan yang diterima.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,78 pada skala 100, dengan kategori mutu pelayanan “B” (Baik).



Gambar 5 Nilai IKM Pusbangkom Manajemen

Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Namun demikian, berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis per unsur pelayanan, masih terdapat beberapa aspek

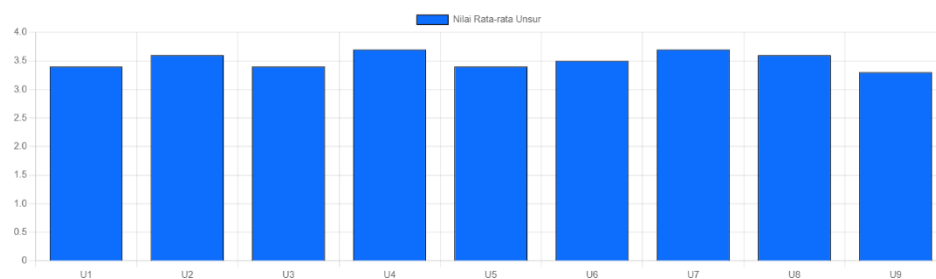
yang perlu menjadi perhatian dan evaluasi guna peningkatan kualitas layanan ke depan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (Skala 4)	Konversi (Skala 100)	Mutu Pelayanan
1	U1 - Persyaratan	3.40	85.00	B (Baik)
2	U2 - Prosedur	3.60	90.00	A (Sangat Baik)
3	U3 - Waktu Pelayanan	3.40	85.00	B (Baik)
4	U4 - Biaya / Tarif	3.70	92.50	A (Sangat Baik)
5	U5 - Produk Spesifikasi	3.40	85.00	B (Baik)
6	U6 - Kompetensi Pelaksana	3.50	87.50	B (Baik)
7	U7 - Perilaku Pelaksana	3.70	92.50	A (Sangat Baik)
8	U8 - Sarana Prasarana	3.60	90.00	A (Sangat Baik)
9	U9 - Penanganan Pengaduan	3.30	82.50	B (Baik)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT			87.78	B (Baik)

Keterangan Unsur:

U1: Persyaratan, U2: Prosedur, U3: Waktu, U4: Biaya, U5: Produk, U6: Kompetensi, U7: Perilaku, U8: Sarana, U9: Pengaduan.

Gambar 6 Analisis Nilai Per Unsur Pelayanan



Gambar 7 Grafik Kinerja Unsur

Hasil penilaian per unsur menunjukkan bahwa unsur dengan nilai tertinggi berada pada aspek biaya/tarif (gratis) dan perilaku pelaksana, masing-masing dengan nilai 92,50, diikuti oleh unsur prosedur pelayanan dan sarana prasarana dengan nilai 90,00. serta unsur persyaratan, waktu pelayanan, dan produk layanan yang masing-masing memperoleh nilai 85,00. Sementara itu, unsur dengan nilai relatif lebih rendah terdapat pada penanganan pengaduan dengan nilai 82,50. Secara keseluruhan, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang sudah berjalan dengan cukup optimal.

Adapun beberapa hal yang perlu dievaluasi antara lain sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana layanan

Meskipun sarana dan prasarana telah dinilai baik, masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan baik dari segi kelengkapan, kenyamanan, maupun modernisasi, khususnya dalam mendukung proses pembelajaran dan pelayanan berbasis digital.

2. Perlunya pengembangan kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas sudah berada pada kategori baik, namun peningkatan kapasitas tetap diperlukan, terutama dalam hal pelayanan prima, komunikasi efektif, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan.

3. Perlu optimalisasi penanganan pengaduan dan respon layanan

Unsur penanganan pengaduan memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga perlu adanya peningkatan kecepatan

respon, kejelasan mekanisme pengaduan, serta tindak lanjut yang lebih terstruktur.

4. Perlu peningkatan partisipasi responden dalam pengisian kuesioner

Jumlah responden pada periode ini masih terbatas, sehingga diperlukan upaya yang lebih masif dalam penyebaran kuesioner agar diperoleh jumlah responden yang lebih banyak dan hasil survei yang lebih representatif pada periode berikutnya.

5. Secara umum kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik

Nilai IKM sebesar 87,78 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Hal ini mencerminkan komitmen unit kerja dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, terutama pada unsur penanganan pengaduan, serta unsur persyaratan, waktu pelayanan, dan produk spesifikasi layanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek kecepatan respon, kejelasan informasi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.
2. Secara umum, kualitas pelayanan Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen dipersepsikan Baik oleh pengguna layanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,78 yang berada pada kategori mutu pelayanan “B (Baik)”.
3. Seluruh unsur pelayanan menunjukkan hasil yang baik, dengan beberapa unsur bahkan berada pada kategori Sangat Baik, seperti prosedur pelayanan, biaya/tarif (gratis), perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan publik dan mencerminkan komitmen unit kerja dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik
Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara konsisten, khususnya dalam menjaga kesopanan, keramahan, profesionalisme, serta kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
2. Meningkatkan kualitas pada unsur yang masih perlu perbaikan
Perlu dilakukan peningkatan pada aspek penanganan pengaduan, kejelasan persyaratan, serta efisiensi waktu pelayanan melalui penyempurnaan sistem layanan dan pemanfaatan teknologi informasi.
3. Penguatan kompetensi petugas pelayanan
Diperlukan peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam pelayanan prima, komunikasi efektif, serta pengelolaan layanan berbasis digital.
4. Peningkatan sarana dan prasarana pendukung layanan
Perlu dilakukan pengembangan dan modernisasi fasilitas guna mendukung kenyamanan dan efektivitas pelayanan, baik secara langsung maupun berbasis digital.

5. Pemberian penghargaan dan motivasi kepada pegawai

Perlu diberikan apresiasi kepada pegawai yang berprestasi sebagai bentuk motivasi untuk meningkatkan kinerja serta menjaga kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

6. Meningkatkan partisipasi responden dalam survei

Penyebaran kuesioner perlu dilakukan secara lebih optimal agar jumlah responden meningkat, sehingga hasil survei menjadi lebih representatif dan akurat.



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Pekerjaan Umum

© 2026