



Kementerian
Sekretariat
Negara

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan • Akuntabel • Kompeten
Harmonis • Loyal • Dapat Kolaborasi

**#bangga
melayani
bangsa**

80

Bersatu Berdaulat
Rakyat Sejahtera
Indonesia Maju

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025

Biro Organisasi, Tata
Laksana, Hukum, dan
Reformasi Birokrasi



KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, pada tahun 2025 unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil survei menunjukkan bahwa mutu pelayanan Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara berada pada kategori Baik. Kementerian Sekretariat Negara berkomitmen untuk terus memperkuat upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan prima bagi seluruh pengguna/penerima manfaat, serta membuka ruang partisipasi melalui penerimaan saran dan masukan dari berbagai pihak sebagai dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan.



Jakarta, 19 Desember 2025

Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,
Hukum, dan Reformasi Birokrasi,



Agussalim

Daftar Isi

●	KATA PENGANTAR	i
●	DAFTAR ISI	ii
●	BAB I PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Dasar Pelaksanaan SKM	2
	1.3. Maksud dan Tujuan	2
	1.4. Manfaat Pelaksanaan SKM	3
●	BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
	2.1. Pelaksanaan SKM	4
	2.2. Metode Pengumpulan Data	4
	2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
	2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
	2.4. Penentuan Jumlah Responden	5
●	BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
	3.1. Jumlah Responden SKM	6
	3.2. Pengolahan Data SKM	7
●	BAB IV ANALISIS HASIL SKM	15
	4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan	15
	4.2. Rencana Tindak Lanjut	15
	4.3. Tren Nilai SKM	16
●	BAB V KESIMPULAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan kewajiban penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai instrumen penguatan tata kelola pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi semakin relevan sejalan dengan orientasi pembangunan berkelanjutan, sekaligus berfungsi untuk memastikan perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan publik lebih responsif serta tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut atas mandat tersebut, diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini menyediakan kerangka operasional bagi penyelenggara layanan untuk mengintegrasikan partisipasi masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik sebagai dasar peningkatan mutu layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang merepresentasikan aspek standar pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta mekanisme konsultasi dan pengaduan.

Dalam konteks Kementerian Sekretariat Negara sebagai salah satu penyedia layanan publik pada tingkat kementerian, penyelenggaraan survei atau jajak pendapat diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai persepsi dan penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, pengukuran kepuasan masyarakat telah dilaksanakan, dan hasil SKM merangkum data serta informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Melalui penerapan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat, diharapkan diperoleh data yang valid, akurat, dan komprehensif sebagai dasar analisis.

Selanjutnya, ...

Selanjutnya, hasil survei dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk mendorong perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna mencapai standar pelayanan prima. Pencapaian pelayanan prima pada akhirnya diharapkan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat serta menjamin pemenuhan hak-hak warga negara atas pelayanan publik yang berkualitas.

1.2. Dasar Pelaksanaan SKM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dihimpun melalui pengukuran sistematis atas pendapat pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian Sekretariat Negara. Adapun sasaran pelaksanaan SKM meliputi:

1. meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan;
2. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan;
3. memacu penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. mengidentifikasi dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.4. Manfaat ...

1.4. Manfaat Pelaksanaan SKM

1. mengidentifikasi kelemahan atau area yang perlu ditingkatkan pada setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik;
2. menyediakan informasi mengenai kinerja unit pelayanan publik yang dapat dipantau dan dievaluasi secara berkala (periodik);
3. menjadi dasar evidensial bagi perumusan kebijakan serta penetapan langkah tindak lanjut berdasarkan hasil SKM;
4. memberikan gambaran indeks kepuasan masyarakat secara komprehensif terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah;
5. mendorong terciptanya kompetisi yang sehat antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. memberikan kepada masyarakat informasi yang lebih jelas mengenai capaian kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat sebanyak 7 (tujuh) Unit Pelayanan Publik (UPP) yang melaksanakan SKM baik semesteran maupun tahunan, yaitu Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat; Biro Personel TNI dan POLRI; Biro Pers dan Media, Sekretariat Wakil Presiden; Pusat Pembinaan Penerjemah; Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan; Biro Administrasi Pejabat Pemerintah; dan Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui instrumen kuesioner elektronik yang didistribusikan kepada pengguna layanan. Instrumen tersebut memuat 9 (sembilan) butir pertanyaan yang disusun secara korespondensial dengan 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun kesembilan unsur yang diukur dalam kuesioner SKM Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai berikut:

1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan;
2. kemudahan prosedur pelayanan;
3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan;
5. kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan;
6. kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan;
7. perilaku petugas dalam memberikan pelayanan;
8. penanganan pengaduan pengguna layanan; dan
9. kualitas sarana dan prasarana.

2.3. Lokasi ...

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lingkungan kantor Kementerian Sekretariat Negara maupun di tempat lain pada saat penerimaan delegasi. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri (*self-administered*) oleh responden selaku penerima layanan, dengan data direkam dan dihimpun melalui sistem digital. Melalui mekanisme ini, partisipasi responden dalam pengisian kuesioner berlangsung secara aktif, didorong melalui imbauan dari unit pelayanan terkait.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan secara periodik dalam siklus evaluasi tahunan, dengan periode pelaksanaan selama 1 (satu) tahun. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dilaksanakan pada periode Januari sampai dengan Desember 2025.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan responden dilakukan melalui teknik pengambilan sampel acak (*random sampling*) pada masing-masing jenis layanan. Ukuran sampel ditetapkan dengan merujuk pada tabel penentuan ukuran sampel Krejcie dan Morgan, yang memberikan acuan hubungan antara ukuran populasi dan jumlah minimum sampel yang diperlukan. Selain itu juga, terdapat unit layanan yang mengambil responden adalah pengguna layanan yang mengajukan layanan pada periode survei.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari 7 unit pelayanan yaitu 931 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden SKM Kementerian Sekretariat Negara

1.	Biro Administrasi Pejabat Pemerintahan / Deputi Bid. Administrasi Aparatur	254 orang
2.	Biro Personel TNI dan Polri / Sekretariat Militer Presiden	6 orang
3.	Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan / Sekretariat Militer Presiden	119 orang
4.	Biro Pers, Media, dan Informasi / Sekretariat Wakil Presiden	43 orang
5.	Pusat Pembinaan Penerjemah / Deputi Bid. Administrasi Aparatur	363 orang
6.	Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat / Deputi Bid. Hubungan Kelembagaan Masyarakat	28 orang
7.	Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri / Sekretariat Kementerian	118 orang
TOTAL:		931 orang

3.2. Hasil ...

3.2. Hasil Pengolahan Data SKM

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

Tabel 2. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Biro Administrasi Pejabat Pemerintahan

No.	Unsur SKM	Tahun 2025 (254 Responden)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,58
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,58
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,31
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	3,55
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,61
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,64
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,57
9.	Kualitas sarana dan prasarana	3,86
Nilai SKM Mutu Unit Layanan		89,50 A (Sangat Baik)

Tabel 3 ...

Tabel 3. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Biro Personel TNI dan Polri

No.	Unsur SKM	Tahun 2025 (6 Responden)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,33
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,33
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,16
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	3,50
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,50
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,50
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,16
9.	Kualitas sarana dan prasarana	3,83
Nilai SKM Mutu Unit Layanan		86,16 B (Baik)

Tabel 4 ...

Tabel 4. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan

No.	Unsur SKM	Tahun 2025 (119 Responden)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,79
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,70
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,57
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	3,66
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,67
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,70
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92
9.	Kualitas sarana dan prasarana	3,66
Nilai SKM Mutu Unit Layanan		93,50 A (Sangat Baik)

Tabel 5 ...

Tabel 5. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Biro Pers, Media, dan Informasi

No.	Unsur SKM	Tahun 2025 (43 Responden)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	5,54
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	4,46
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,71
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,60
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	5,34
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	5,06
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	4,74
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,54
9.	Kualitas sarana dan prasarana	4,86
Nilai Rata-Rata Indeks (Skala 6) Nilai SKM (Konversi Skala 4) Mutu Unit Layanan		4,87 81,29 B (Baik)

Tabel 6 ...

Tabel 7. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat

No.	Unsur SKM	Semester I (11 Responden)	Semester II (17 Responden)	Total Tahun 2025 (28 Responden)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,09	3,47	3,28
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	2,73	3,18	2,96
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,36	2,71	2,54
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,45	3,47	3,46
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	2,82	2,82	2,82
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2,91	3,06	2,99
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,36	3,29	3,33
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,09	2,88	2,99
9.	Kualitas sarana dan prasarana	2,73	3,06	2,90
Nilai SKM Mutu Unit Layanan		73,66 C (Cukup)	77,53 B (Baik)	75,60 C (Cukup)

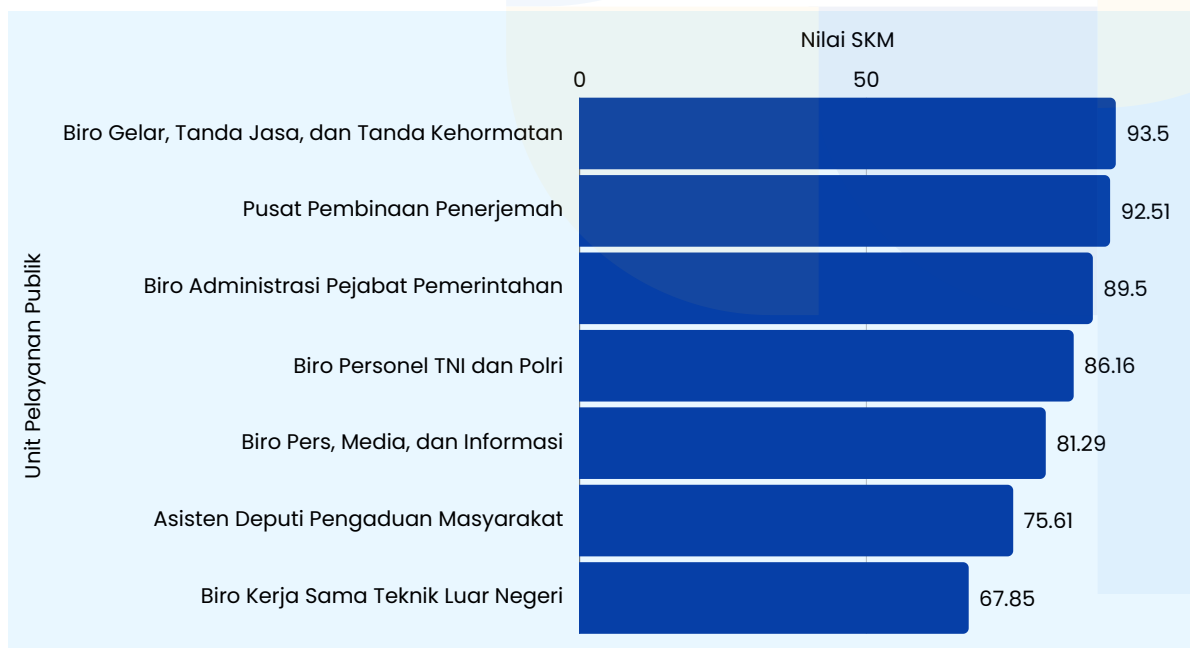
Tabel 8 ...

Tabel 8. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri

No.	Unsur SKM	Semester I (118 Responden)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	2,94
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	2,29
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,10
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,94
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	2,48
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2,72
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,02
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,51
9.	Kualitas sarana dan prasarana	2,62
Nilai SKM Mutu Unit Layanan		67,85 C (Cukup)

Grafik 1 ...

Grafik 1. Hasil Nilai SKM Kementerian Sekretariat Negara



Tabel 9. Detail Nilai SKM pada Unit Pelayanan Publik Kementerian Sekretariat Negara

No.	Unit Pelayanan Publik Kementerian Sekretariat Negara	Nilai SKM 2025 (931 Responden)
1.	Biro Administrasi Pejabat Pemerintahan	89,50
2.	Biro Personel TNI dan Polri	86,16
3.	Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan	93,50
4.	Biro Pers, Media, dan Informasi	81,29
5.	Pusat Pembinaan Penerjemah	92,51
6.	Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat	75,60
7.	Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri	67,85
Nilai SKM Mutu Unit Layanan		83,77 B (Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

a. Penyebab unsur tersebut sangat memuaskan adalah:

- seluruh responden menyetujui bahwa pernyataan terkait unsur layanan yang tidak dipungut biaya dalam bentuk apapun atau GRATIS;
- proses pelayanan sudah dilakukan melalui aplikasi; dan
- pernyataan "STOP GRATIFIKASI" yang selalu ditekankan melalui situs website, banner, tanda terima penyampaian Keputusan Presiden, di berbagai kegiatan yang melibatkan instansi terkait.

b. Penyebab unsur tersebut kurang memuaskan adalah:

- unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh performa aplikasi yang masih dilakukan pengembangan sehingga penggunaan aplikasi dimaksud belum optimal;
- terdapat usulan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- *user interface* aplikasi perlu dibuat lebih *user friendly* agar mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengguna.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis disusun sebagai dasar evidensial untuk peningkatan mutu pelayanan publik serta perumusan dan pengambilan kebijakan di bidang pelayanan publik. Sejalan dengan itu, temuan analisis dituangkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan (*action plan*) yang dirancang secara sistematis. Penetapan prioritas perbaikan dilakukan dengan pendekatan berbasis hasil (*result-based approach*), dimulai dari unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah.

Pembahasan ...

Pembahasan dan pemantapan rencana tindak lanjut hasil SKM direncanakan dilaksanakan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. selanjutnya, rencana perbaikan diklasifikasikan berdasarkan horizon waktu pelaksanaan, yaitu perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) dan perbaikan jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM pada masing-masing unit dapat diakses melalui tautan berikut <https://s.id/SKMTahun2025>.

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk melakukan perbandingan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta mengidentifikasi dinamika perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diperlukan pelaksanaan survei yang bersifat periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, sekaligus sebagai masukan berbasis bukti (*evidence-based input*) dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik. Selain itu, hasil survei memungkinkan pemetaan kecenderungan (tren) kualitas layanan yang diselenggarakan kepada masyarakat, termasuk kinerja penyelenggara pelayanan publik dari waktu ke waktu. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara disajikan dalam bentuk grafik pada laporan SKM masing-masing Unit Pelayanan Publik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Sekretariat Negara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik berdasarkan **nilai SKM 83,77 dengan kategori Baik**. Nilai SKM Kementerian Sekretariat Negara menunjukkan konsistensi mutu pelayanan publik dengan kategori Baik sama seperti tahun 2024.

Dibuat di Jakarta
pada tanggal 19 Desember 2025

Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,
Hukum, dan Reformasi Birokrasi



Agussalim



Kementerian Sekretariat Negara

Biro Organisasi, Tata Laksana,
Hukum, dan Reformasi Birokrasi

2025

