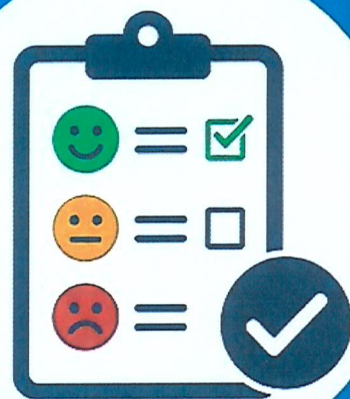


LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BIRO GELAR, TANDA JASA, DAN TANDA KEHORMATAN

TAHUN

2025



MENGUKUR
KEPUASAN
MASYARAKAT



MENINGKATKAN
KUALITAS
PELAYANAN



MELAYANI
DENGAN
LEBIH BAIK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan sejak bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2025 terhadap pengguna layanan maupun penerima manfaat dari layanan pengusulan penganugerahan gelar, tanda jasa, dan tanda kehormatan.

Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada para pengguna layanan maupun penerima manfaat dari layanan pengusulan penganugerahan gelar, tanda jasa, dan tanda kehormatan untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang telah diterima, sehingga hasil dari penilaian tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan.

Hasil perolehan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan oleh Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan pada tahun 2025, secara umum telah menggambarkan mutu pelayanan dan kinerja yang baik. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan berkomitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pengguna layanan penganugerahan gelar, tanda jasa, dan tanda kehormatan.

Kami sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 masih terdapat kekurangan, sehingga kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan dari berbagai pihak guna penyempurnaan laporan dan sebagai perwujudan akuntabilitas publik di Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan.

Jakarta, Januari 2026

Kepala Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'T' followed by a series of loops and a horizontal line at the end.

Laksma TNI Teddie Bernard Hernawan, S.E., M.A.P., M.Tr.Opsla.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
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	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1. Analisis Hasil Survei	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	13
BAB V KESIMPULAN	15

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 mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 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 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan mempunyai tugas melaksanakan dukungan teknis, operasional dan administrasi penganugerahan Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan yang wewenang penetapannya berada pada Presiden, serta koordinasi dengan instansi terkait mengenai penganugerahan tanda jasa dan tanda kehormatan secara imbal balik antara pemerintah Republik Indonesia dengan Pemerintah Asing. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, 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

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 yang telah diberikan oleh Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM, dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan teknik survei Kuesioner elektronik (e-survei) pada Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan dengan memanfaatkan keberadaan Pusat Pelayanan Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan (Puspel GTK) sebagai lokasi penyebaran kuesioner. Selanjutnya kuesioner diberikan kepada Tamu Puspel GTK menggunakan sistem daring atau *online* melalui tautan <https://bit.ly/3QUTqym> atau scan QR code, setelah mendapatkan pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan masukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang diisi pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan dengan menyesuaikan 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. Sembilan pertanyaan dalam kuesioner SKM Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Kecepatan/Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kesesuaian produk 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.

5. Kompetensi pelaksana: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
6. Perilaku pelaksana: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
7. 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).
8. 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.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. skala 4.

Skala Nilai Survey

Keterangan	Skala
Tidak Sesuai/Tidak ada/Tidak baik/Sangat mahal	1
Kurang Sesuai/Ada tetapi tidak berfungsi/Kurang baik/Cukup Mahal	2
Sesuai/Berfungsi kurang maksimal/Baik/Murah	3
Sangat Sesuai/Dikelola dengan baik/Sangat Baik/Gratis	4

Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,99	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	77,00 – 88,39	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,40 – 100,00	A	Sangat Baik

Rumus Utama:

- Nilai Rata-rata per Unsur (NRR)

$$NRR = \frac{\text{Total Nilai Seluruh Responden pada 1 Unsur}}{\text{Nilai Penimbang (Dasar)}}$$

- Nilai Indeks Akhir

$$IKM = \text{Total NRR} \times \text{Nilai Penimbang (Dasar)} \times \text{Nilai Dasar 25}$$

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan antara pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB (Senin-Kamis) /16.30 WIB (Jumat). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara langsung ketika pengguna layanan telah menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun dengan mengumpulkan kuesioner yang telah diisi.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan bersandarkan pada Tamu Puspel GTK yang selanjutnya diberikan kuesioner dan diisi oleh pengguna layanan hingga akhir tahun 2025, yang berjumlah 131 orang responden.

Responden yang menjadi pengguna layanan merupakan pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh instansi/kementerian maupun masyarakat umum yang akan mengajukan penyampaian usulan GTK, pengambilan Petikan dan Piagam Keppres GTK yang telah terbit beserta benda GTK dan kelengkapannya, penerbitan ulang Petikan dan/atau Piagam GTK, permohonan Benda GTK, permohonan data Penerima GTK, konsultasi pengusulan GTK, dan koordinasi kegiatan GTK.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

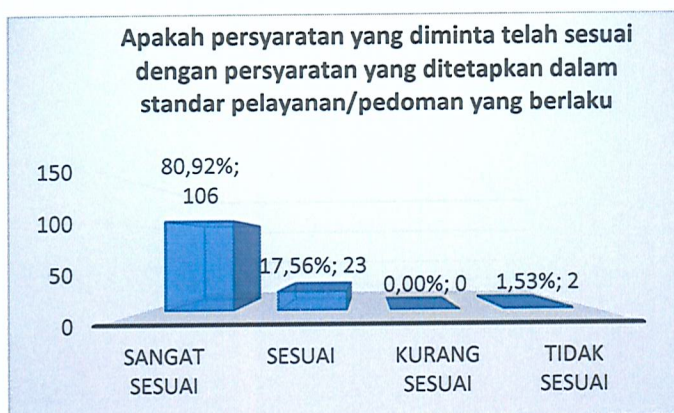
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 131 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	86	66%
		Perempuan	45	34%
2	Pendidikan	SMA	14	11%
		Diploma	12	9%
		Sarjana S1	87	66%
		Magister S2	18	14%
3	Satuan Organisasi	Kementerian	63	48%
		Lembaga Non Kementerian	59	45%
		Lainnya	9	7%
4	Usia	21-30	34	26%
		31-40	67	51%
		41-50	24	18%
		51-60	6	5%

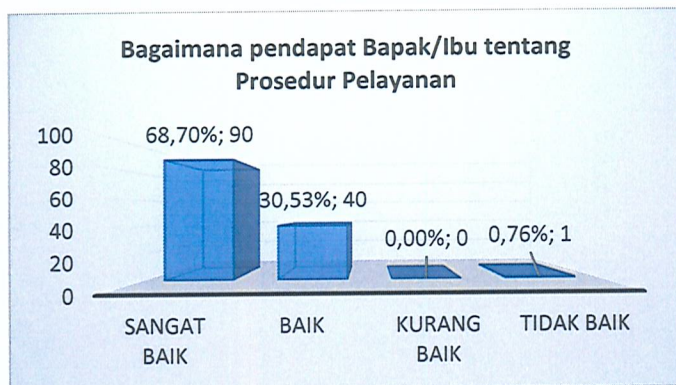
Penilaian 9 unsur pelayanan dalam survei IKM:

1. Apakah persyaratan yang diminta telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan/pedoman yang berlaku.



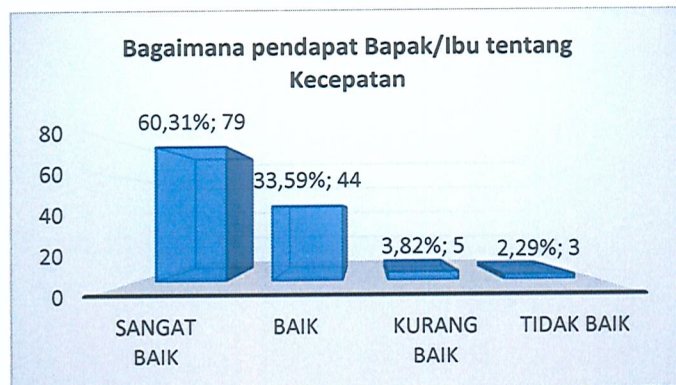
Dalam diagram tersebut terdapat 80,92% responden berpendapat Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Prosedur Pelayanan



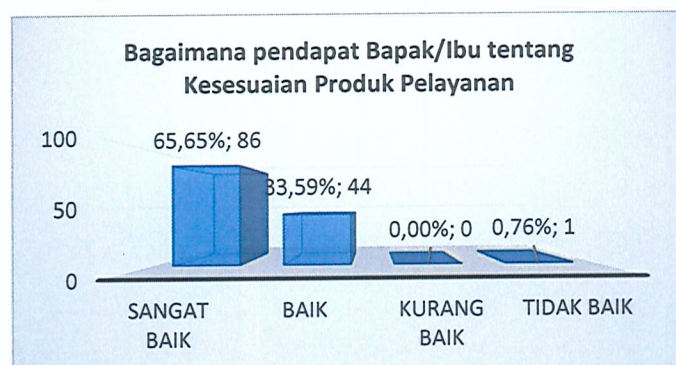
Dalam diagram tersebut terdapat 68,70% responden berpendapat Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Kecepatan Pelayanan



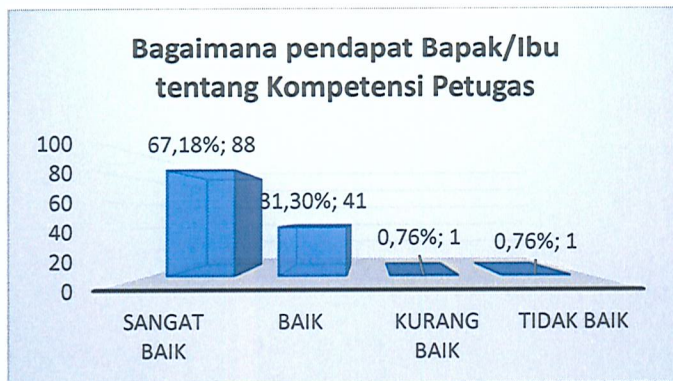
Dalam diagram tersebut terdapat 60,31% responden berpendapat Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Kesesuaian Produk Pelayanan



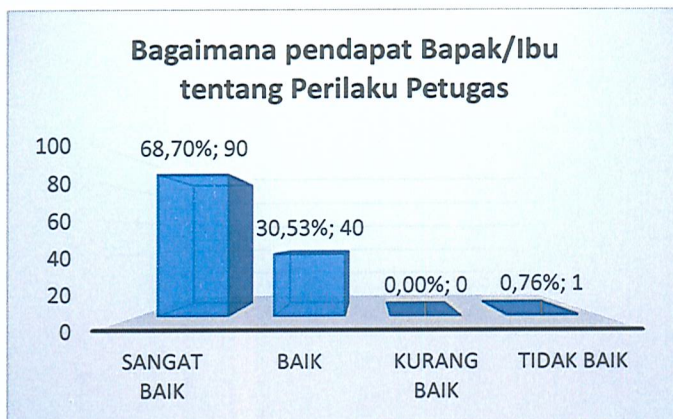
Dalam diagram tersebut terdapat 65,65% responden berpendapat Sangat Baik

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Kompetensi Petugas



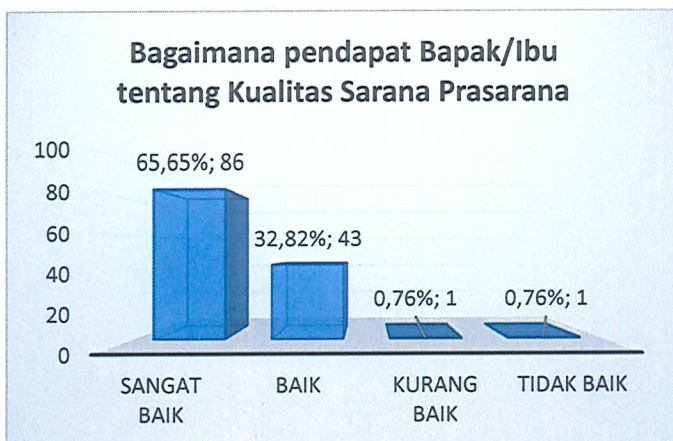
Dalam diagram tersebut terdapat 67,18% responden berpendapat Sangat Baik

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Perilaku Petugas



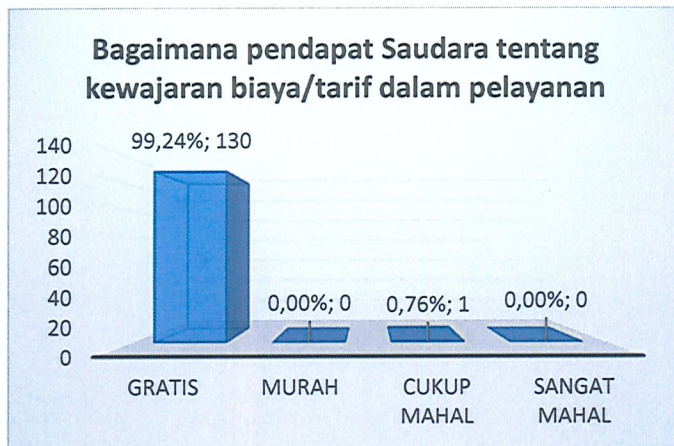
Dalam diagram tersebut terdapat 68,70% responden berpendapat Sangat Baik

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Kualitas Sarana Prasarana



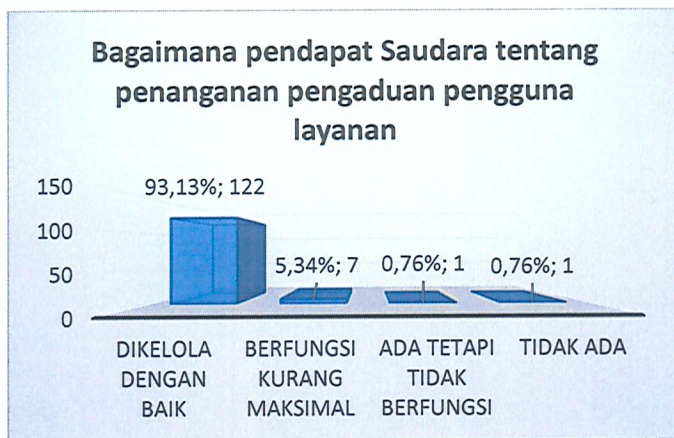
Dalam diagram tersebut terdapat 65,65% responden berpendapat Sangat Baik

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



Dalam diagram tersebut terdapat 99,24% responden berpendapat Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan



Dalam diagram tersebut terdapat 93,13% responden berpendapat Dikelola dengan Baik

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pertanyaan	Total Nilai	NRR	IKM Per Unsur	Kategori	Urutan
Kesesuaian Persyaratan	495	3,78	94,5	Sangat Baik	3
Prosedur Pelayanan	481	3,67	91,75	Sangat Baik	4
Waktu Penyelesaian	461	3,52	88	Baik	9
Kesesuaian Produk Pelayanan	477	3,64	91	Sangat Baik	7
Kompetensi Petugas	478	3,65	91,25	Sangat Baik	6
Perilaku Petugas	481	3,67	91,75	Sangat Baik	5
Kualitas Sarana Prasarana	476	3,63	90,75	Sangat Baik	8
Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	522	3,98	99,5	Sangat Baik	1
Penanganan pengaduan pengguna layanan	512	3,91	97,75	Sangat Baik	2
Total		33,46			

$$\text{IKM} = 33,46 \times 0,11 \times 25 = 92,94$$

Dengan nilai indeks 92,94, maka mutu pelayanan Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan berada pada kategori A (Sangat Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Hasil Survei

- a. Secara keseluruhan, pengguna puas dengan layanan GTK. Skor indeks kepuasan adalah 92,94.
- b. Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata pada setiap unsur pertanyaan survei dan juga unsur yang berdasarkan nilai interval. Nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada unsur pertanyaan “Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan” yaitu 3,98 atau “sangat baik”, sedangkan nilai rata-rata paling kecil yaitu pada unsur pertanyaan terkait “kecepatan waktu penyelesaian”, yaitu 3,52 atau “baik”. Hal ini menunjukkan meskipun waktu layanan dirasakan sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi.
- c. 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 analisis 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. Skor indeks kepuasan di Tahun 2024 adalah 92,25. Sehingga terdapat peningkatan sebesar 0,69.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan masukan dan saran dari survei, berikut beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan GTK:

- a. Meningkatkan kemanfaatan layanan dan memastikan layanan tepat guna bagi pengguna.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab petugas, memperkuat disiplin dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
- c. Meningkatkan kenyamanan pengguna, meningkatkan kualitas infrastruktur dan

fasilitas layanan.

- d. Menyediakan informasi layanan yang lengkap dan meningkatkan sosialisasi tentang prosedur layanan.
- e. Meningkatkan responsivitas pejabat/pegawai, mempercepat proses penyelesaian pengaduan/saran/masukan/pertanyaan dari pengguna.

BAB V

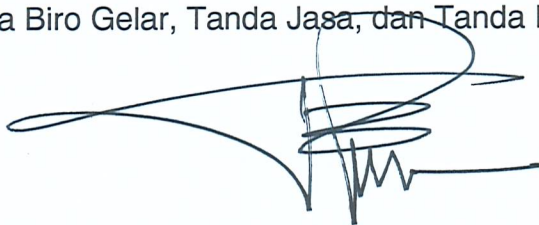
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi melalui survei Kepuasan Pengguna Layanan GTK selama 1 tahun mulai bulan Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 92,94. Layanan GTK dinilai memuaskan oleh pengguna. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kemudahan prosedur pelayanan, kemanfaatan, kedisiplinan, tanggung jawab petugas, kenyamanan, akses informasi pelayanan, dan responsivitas pejabat/pegawai.

Adapun atas saran dari sejumlah responden akan menjadi masukan dan bahan evaluasi ke depannya.

Jakarta, Januari 2026

Kepala Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'L' followed by several loops and a final horizontal stroke.

Laksma TNI Teddie Bernard Hernawan, S.E., M.A.P., M.Tr.Opsla.