



Laporan Hasil Survei
**KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**
di Kabupaten Tanjung Jabung Barat

2025

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan
Publik di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2025

Dinas Perhubungan

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat
dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

2025

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik 2025

Dinas Perhubungan

A LATAR BELAKANG

Aparatur pemerintah memiliki peran pelayanan publik yang mesti dilaksanakan secara optimal (Wahyudianto, 2015), agar masyarakat dapat merasakan asas keadilan melalui kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut juga sebagai upaya pemerintah dalam menjalankan fungsi utamanya melayani masyarakat.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, sehingga pemerintah harus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan prima. Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publiknya melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik setiap perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Karena pelayanan yang baik yang diberikan oleh pemerintah pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat meningkat. Meningkatnya citra organisasi dalam hal ini pemerintahan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, dimana hal ini menjadi salah satu tujuan utama dari pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kepuasan masyarakat atas pelayanan aparaturnya merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dapat tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pemerintah telah merespon tuntutan pentingnya pencapaian kepuasan masyarakat dalam setiap pelayanan publik dengan menetapkan tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan pemenuhan kepuasan masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, pemberi pelayanan perlu melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat pelayanan. Hal tersebut diperkuat dengan adanya Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan No. 14 Tahun 2007) yang mengamanahkan pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Implementasi regulasi tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, diharapkan diperoleh data kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Hal ini menjadi keharusan guna memperbaiki kinerja pemerintahan dan meningkatkan derajat kepercayaan masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat kepada pemerintahnya sehingga partisipasi dan peran serta masyarakat dalam pembangunan semakin meningkat pula.

B MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat pelayanan publik di Lingkungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat tahun 2025 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit Perangkat Daerah secara berkala. Kemudian adapun tujuan dari survei ini adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing Perangkat Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
3. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik masing-masing perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

C SASARAN

Survei ini memiliki sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
2. Mendorong Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

D MANFAAT

Dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat, diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dari masing-masing bidang lingkup perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu dilakukan guna peningkatan kualitas pelayanan masyarakat pada masing-masing perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan unit pelayanan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan masyarakat pada masing-masing perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

E RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik ini dilakukan sesuai kebutuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instansi atau perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat kepada masyarakat (*stakeholder*). Adapun ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan No. 14 Tahun 20017) meliputi: Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ; Sarana dan prasarana.

Pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat atau pelanggan untuk melihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdiri dari 9 unsur pertanyaan yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.

F METODE PENELITIAN

1 Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik digunakan daftar pertanyaan (*kuesioner*) sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyusunan *kuesioner* disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Bentuk *kuesioner* terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Kuesioner terbagi atas tiga bagian, pertama berisikan judul *kuesioner* dan nama instansi yang dilakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Bagian *kedua* berisi identitas diri responden dengan jaminan kerahasiaan identitas. Bagian *ketiga* berisi pertanyaan *kuesioner* yang meminta pendapat responden terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan unit pelayanan atau perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur

pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, misal:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3; dan
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2 Sampel dan Teknik Sampling

Penarikan sampel disesuaikan dengan jumlah populasi harian yang mendapat pelayanan publik di perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Agar responden yang dipilih tepat sasaran sehingga terhindar dari bias, maka responden yang dipilih berdasarkan masyarakat yang telah mendapat pelayanan publik di unit pelayanan (*incidental sampling*) selama waktu pelaksanaan survei sesuai waktu yang telah ditetapkan. Adapun besaran sampel menggunakan tabel sampel Krejcie dan Morgan dengan jumlah minimal populasi masing-masing perangkat daerah adalah sepuluh.

3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner sendiri oleh responden serta wawancara tatap muka untuk memperoleh data analisis seperti kritik dan saran dari responden terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan masing-masing perangkat daerah di lingkungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

4 Pengolahan Data

Adapun kegiatan pengolahan data meliputi:

- Data isian jawaban kuesioner melalui *google form* dan manual dimasukkan dalam satu *file* ke dalam *microsoft excel*;
- Proses *coding* jawaban kuesioner dari data respons kualitatif menjadi data kuantitatif;
- Menganalisis hasil *coding* angka jawaban kuesioner dengan statistik deskriptif dan inferensial; dan
- Analisis SKM dan IKM

G ANALISIS DATA DAN LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil respons dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus: Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot / Jumlah unsur = $1/9 = 0,11$.

Kemudian, untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan, digunakan pendekatan: $SKM = (\text{Total nilai persepsi per unsur} / \text{Total unsur yang terisi}) \times 0,11$.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus: $SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$.

Terakhir, untuk melihat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

H HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Deskripsi Responden

Formulir survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik di Dinas Perhubungan telah diisi oleh 63 responden yang berasal dari berbagai latar belakang sosial, pendidikan, dan pekerjaan. Survei ini dilaksanakan guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan serta menangkap beragam perspektif yang ada di masyarakat.

Dari sisi distribusi jenis kelamin, partisipasi responden laki-laki jauh lebih dominan, yakni sebanyak 53 orang, sementara responden perempuan berjumlah 10 orang. Kondisi ini menunjukkan keterlibatan laki-laki yang sangat tinggi dalam proses survei, namun tetap terdapat kontribusi perempuan yang memberikan warna tersendiri dalam penilaian layanan publik di Dinas Perhubungan.

Apabila ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA sebanyak 37 orang, disusul oleh lulusan S1 sebanyak 15 orang. Selain itu, terdapat juga responden dari jenjang pendidikan SD sebanyak 4 orang, SMP 5 orang, S2 1 orang, serta S3 1 orang. Keberagaman tingkat pendidikan ini menggambarkan bahwa survei telah melibatkan masyarakat dari berbagai lapisan, sehingga hasilnya menjadi lebih inklusif dan representatif.

Dari segi pekerjaan, responden paling banyak berasal dari kalangan wirausaha sebanyak 23 orang, diikuti oleh swasta sebanyak 15 orang, ASN 8 orang, serta kelompok lainnya juga berjumlah 8 orang. Selain itu, terdapat satu responden masing-masing dari profesi TNI, POLRI, petani, dan honorer, serta 5 responden dari kalangan pelajar/mahasiswa. Variasi profesi ini menunjukkan bahwa layanan Dinas Perhubungan dinilai oleh masyarakat dari berbagai sektor kehidupan, mencerminkan kebutuhan dan harapan yang sangat beragam.

Tabel. Responden SKM Dinas Perhubungan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Total
Laki-laki	Perempuan	
53	10	63

Tabel. Responden SKM Dinas Perhubungan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan						Total
SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	
4	5	37	15	1	1	63

Tabel. Responden SKM Dinas Perhubungan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan									Total
Lain-nya	ASN	TNI	POL-RI	Swasta	Wira-usaha	Petani	Hono-rer	Pelajar/Mahasiswa	
8	8	1	1	15	23	1	1	5	63

b. Evaluasi Unsur

Hasil evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan publik di Dinas Perhubungan menunjukkan sebagian besar unsur memperoleh kategori baik. Unsur persyaratan dan sistem, mekanisme, serta prosedur masing-masing mendapatkan NRR 3,33 (setara 83,33 setelah konversi), menandakan pelaksanaan pelayanan yang cukup memuaskan. Unsur waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana juga masuk dalam kategori baik dengan NRR antara 3,19 hingga 3,29. Namun, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai NRR 2,98 (74,60), yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tersebut. Sementara itu, unsur pengaduan, saran, dan masukan menonjol dengan nilai NRR 3,84 (96,03), menempatkannya pada kategori sangat baik dan menunjukkan masyarakat sangat puas dalam aspek tersebut.

Tabel. Evaluasi Unsur SKM Dinas Perhubungan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR x 25	Keterangan
U1	Persyaratan	3,33	83,33	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,33	83,33	Baik
U3	Waktu penyelesaian	3,19	79,76	Baik
U4	Biaya/tarif	3,25	81,35	Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,25	81,35	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,29	82,14	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,21	80,16	Baik
U8	Sarana dan prasarana	2,98	74,60	Kurang Baik
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3,84	96,03	Sangat Baik

Tabel dan uraian di atas merekomendasikan bahwa sarana dan prasarana merupakan unsur pelayanan yang perlu segera ditingkatkan di Dinas Perhubungan agar mencapai kategori minimal baik. Unsur-unsur lainnya seperti persyaratan, sistem/ mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, serta perilaku pelaksana yang telah dinilai baik perlu terus ditingkatkan agar mencapai kategori sangat baik. Sementara itu, unsur pengaduan, saran dan masukan yang telah memperoleh penilaian sangat baik perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan publik tetap optimal.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan rekapitulasi nilai rata-rata unsur (NRR) tertimbang, diperoleh nilai indeks sebesar 3,27. Setelah dilakukan konversi, nilai tersebut menjadi 81,63 yang menempatkan unit pelayanan Dinas Perhubungan dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat menilai layanan yang diberikan sudah baik dan memenuhi ekspektasi publik, meskipun upaya perbaikan dan inovasi pada unsur yang masih kurang, seperti sarana dan prasarana, tetap perlu dilakukan agar di masa mendatang dapat meraih predikat sangat baik. Selain itu, keberhasilan tinggi pada unsur pengaduan, saran, dan masukan patut dipertahankan sebagai contoh praktik pelayanan publik yang prima.

Tabel. IKM Dinas Perhubungan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,33	0,37
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,33	0,37
U3	Waktu penyelesaian	3,19	0,35
U4	Biaya/tarif	3,25	0,36
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,25	0,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,29	0,36
U7	Perilaku pelaksana	3,21	0,35
U8	Sarana dan prasarana	2,98	0,33
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3,84	0,42
Nilai Indeks (NI)			3,27
Nilai Indeks setelah konversi (NI x 25)			81,63
Kinerja unit pelayanan			Baik

Jambi, Oktober 2025

Ketua Tim Peneliti,



Dr. Fridiyanto

Laporan Hasil Survei

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

di Kabupaten Tanjung Jabung Barat

2025

Dalam pelaksanaan pemerintahan, kinerja pelayanan publik harus terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk itu, pemerintah membangun sistem kinerja pelayanan yang baik dengan menyediakan standar pelayanan, prosedur pelayanan standar (SOP), survei kepuasan pelanggan, dan sistem pengelolaan pengaduan. Untuk menjawab tuntutan peningkatan kualitas kinerja pelayanan tersebut, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat setiap tahun melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di seluruh perangkat daerah dan kecamatan di wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Pelaksanaan survei itu mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik ini dilakukan sesuai kebutuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Responden merupakan masyarakat pengguna layanan di seluruh perangkat daerah dan kecamatan yang dinilai mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah kepada masyarakat (stakeholders). Ruang lingkup survei mencakup sembilan unsur layanan, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana.



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)**
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Jln. Jambi-Ma. Bulian Km. 16 Simpang Sungai
Duren Kab. Muaro Jambi, Jambi 36363



Pemerintah Daerah
Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Jl. Jend. Sudirman No. 182. Tungkal IV Desa
Tungkal Ilir, Kabupaten Tanjung Jabung
Barat, Jambi 36514