

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**  
**PERIODE JULI - DESEMBER 2024**



**SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA**  
**BPSDM - KEMENTERIAN KOMDIGI**  
**TAHUN 2025**

# **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 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 Sekolah Tinggi Multi Media sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 akademik dan non akademik yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Multi Media.

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 mahasiswa di Sekolah Tinggi Multi Media. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekolah Tinggi Multi Media adalah tim fokus pelaksanaan Zona Integritas dan Reformasi Birokrasi STMM.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada mahasiswa 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 Sekolah Tinggi Multi Media 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 kepada mahasiswa sebelum pelaksanaan perkuliahan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan berupa *google form* dan hasilnya secara otomatis dikumpulkan ke dalam drive. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan**

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	November 2024	4
2.	Pengumpulan Data	Desember 2024	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Sekolah Tinggi Multi Media dalam hal ini seluruh mahasiswa STMM yang berjumlah 2.347 orang. Hal ini dikarenakan seluruh mahasiswa aktif merupakan pengguna layanan akademik dan non akademik di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

## 2.6 Teknik Pengolahan Data

Merujuk pada Permenpan-RB 14/2017, pada masing - masing unsur pertanyaan (indikator) dalam SKM, diberi nilai menggunakan Skala Likert. Skor penilaian adalah 1 sebagai nilai terkecil hingga 4 sebagai nilai terbesar. Setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

dimana :  $x$  = Jumlah unsur Pertanyaan  
 $N$  = Jumlah nilai perunsur

Adapun nilai penimbang untuk SKM adalah 0,11 (9 unsur pertanyaan).

Selanjutnya untuk memperoleh nilai indeks dalam SKM (IKM), digunakan nilai rata - rata tertimbang (NRR Tertimbang) dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}} \times \text{Penimbang}$$

NRR tertimbang tersebut kemudian digunakan untuk menghasilkan nilai indeks masing - masing, yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) +$$

$$(U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$$

Nilai indeks yang telah diperoleh kemudian dikonversi untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, dalam persentase, yaitu antara 25 - 100. Konversi dihitung dengan rumus di bawah ini untuk menghasilkan Nilai Interval Konversi (NIK).

$$\text{Nilai indeks } (X) \times 25$$

Nilai indeks dan nilai interval konversi kemudian dapat disimpulkan untuk mengetahui derajat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Penyimpulan dilakukan untuk mengkonfirmasi angka hasil dengan kategori yang tersusun dalam Tabel Nilai

Persepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan pada tabel berikut:

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,000 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA

#### 1.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 326 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	188	57,7
		PEREMPUAN	138	42,3
2	USIA (Tahun)	17	4	1,2
		18	26	8,0
		19	51	15,6
		20	36	11,0
		21	32	9,8
		22	94	28,8
		23	48	14,7
		24	14	4,3
		25	15	4,6
		26	5	1,5
3	PROGRAM STUDI	27	1	0,3
		ANIMASI	49	15,0
		MANAJEMEN INFORMASI KOMUNIKASI	56	17,2
		MANAJEMEN PRODUKSI BERITA	38	11,7
		MANAJEMEN TEKNIK STUDIO PRODUKSI	103	31,6
		MANAJEMEN PRODUKSI SIARAN	76	23,3
		TEKNOLOGI PERMAINAN	4	1,2

### 1.2 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
<b>IKM per unsur</b>	3.44	3.36	3.39	3.48	3.43	3.43	3.44	3.43	3.41
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>3,43 (B atau Baik)</b>								

### 1.3 Indeks Persepsi Korupsi

Pengolahan data IPAK menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai IPAK Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
<b>IKM per unsur</b>	3.40	3.46	3.47	3.61	3.62	3.62	3.63
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>3.54 (SB atau Sangat Baik)</b>						

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):
  1. Secara keseluruhan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di STMM mengalami peningkatan dari yang sebelumnya mendapatkan nilai 3.24 menjadi 3.43 (kategori BAIK).
  2. Jika *breakdown* pada setiap unsur, masing - masing juga berada pada kategori baik.
  3. Unsur Sistem, mekanisme, prosedur serta unsur waktu pelayanan berada pada urutan dua terakhir. Untuk unsur sistem, mekanisme, prosedur mendapatkan nilai 3.36 dan unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai 3.39.
  4. Unsur Biaya/ tarif mendapatkan penilaian tertinggi yaitu 3.48.
  5. Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk perbaikan pelayanan sebagai upaya peningkatan pelayanan di lingkungan STMM antara lain:
    - Menyusun SOP terkait dengan mekanisme pelayanan dan mempublikasikan melalui berbagai kanal kepada seluruh pengguna.
    - Membuat kanal - kanal *hotline* untuk pelayanan diluar waktu pelayanan dan mensosialisasikan adanya kanal - kanal tersebut kepada pengguna layanan.
    - Meningkatkan sarana dan prasarana serta kompetensi SDM dalam memberikan layanan kepada pengguna.
- Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
  1. Secara keseluruhan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai total sebesar 3.54.
  2. Unsur personil mendapatkan nilai terkecil yaitu 3,40. Sedangkan nilai tertinggi berada pada unsur
  3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi terkait unsur terkait simbol-simbol/banner/spanduk anti korupsi di ruang layanan Sertifikasi/Pelatihan/Jasa teknologi/Jasa Sarana Umum/media digital yang disediakan instansi mendapatkan nilai tertinggi 3.63

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekolah Tinggi Multi Media, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,43. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan dari hasil survei sebelumnya.
- Untuk mendapatkan nilai sangat baik hingga terwujudnya pelayanan prima, maka perlu dilakukan optimalisasi untuk peningkatan pada setiap unsur pelayanan.
- Berbagai rekomendasi yang telah diberikan, diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan sehingga pada survei selanjutnya hasil nilai kepuasan masyarakat dapat lebih meningkat.
- Persepsi Anti Korupsi terhadap pelayanan publik di Sekolah Tinggi Multi Media, secara umum berada pada kategori sangat baik 3.62.

Yogyakarta, 15 Januari 2025

Ketua Tim Zona Integritas

Sekolah Tinggi Multi Media



Ridwan Zella Vado

## LAMPIRAN

- Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus Anda penuhi dengan persyaratan pelayanan yang telah diinformasikan?
2.	Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3.	Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu yang telah diinformasikan?
4.	Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang telah diinformasikan?
5.	Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada media publikasi dengan pelayanan yang telah diberikan?
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Sikap (keramahan dan Kesopanan) petugas dalam pelayanan terkait Respon dalam memberikan Pelayanan?
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam layanan yang diberikan?
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- Kuesioner Survey Persepsi Anti Korupsi

No	Pertanyaan
1.	Personil Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta jujur, bersih, dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada masyarakat
2.	Layanan yang diberikan oleh ekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta diwujudkan secara adil dan tanpa diskriminasi
3.	Layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta sesuaiprosedur yang berlaku dan tanpa kecurangan
4.	Personil Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta tidak meminta imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku ketika bertugas memberikan layanan pelatihan
5.	Personil Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta tidak pernah melakukan pungutan liar atau mengutip komisi diluar tarif resmi yang berlaku ketika bertugas memberikan layanan
6.	Layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta diwujudkan secara transparan dan tidak menggunakan perantara/caloe yang menguntungkan pihak tertentu
7.	Terdapat simbol-simbol/banner/spanduk anti korupsi di ruang layanan Sertifikasi/Pelatihan/Jasa teknologi/Jasa Sarana Umum/media digital yang disediakan instansi ini