

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH**  
**PROVINSI JAMBI**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 15	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 37	

# 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 Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jambi, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi 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 Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada 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 Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi 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 di unit kerja masing-masing responden pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui aplikasi *Google Form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 170 orang.

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

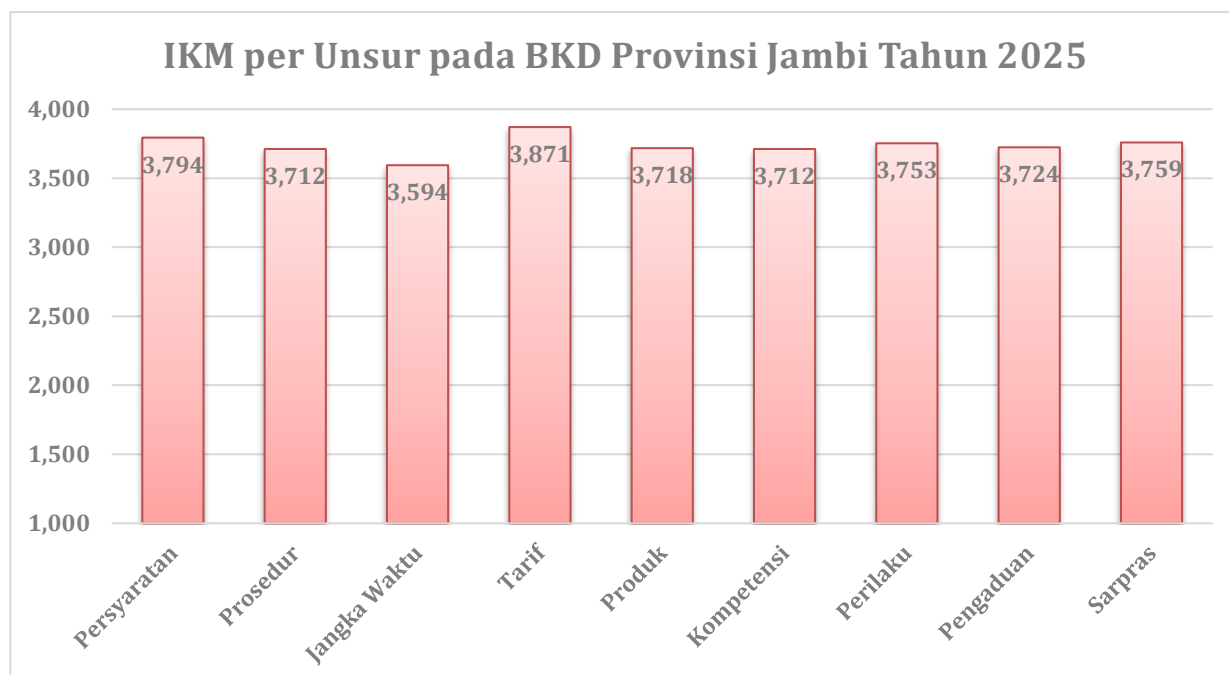
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	89	53%
		PEREMPUAN	81	47%
2	PENDIDIKAN	S-1	128	75%
		S-2	12	7%
		SMA	30	18%
3	PEKERJAAN	PNS	53	31%
		PPPK	117	69%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	130	76%
		Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	29	17%
		Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	11	7%

## 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>	3,794	3,712	3,594	3,871	3,718	3,712	3,753	3,724	3,759
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,34 (A atau Sangat Baik)</b>								



Gambar 1. IKM per Unsur pada BKD Provinsi Jambi Tahun 2025

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.594. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,712 dan kompetensi layanan yang mendapatkan nilai 3,712 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,871 dari unsur layanan, dan Persyaratan layanan mendapatkan nilai 3,794 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,753.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Mohon ditingkatkan update perkembangan melalui medsos”.
- “Coba layanan bersifat online, jadi ASN yang jauh bisa langsung terhubung tidak perlu jemput bola ke tempat”.
- “Agar meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menerapkan pemerintah digital”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- “Pegawai/petugas pemberi layanan agar lebih cepat lagi dalam merespon dan melayani masyarakat jangan molor waktu”.
- “Sangat mengharapkan segala bentuk pengaduan ditangani secara cepat dan tepat”.
- “Untuk selalu update informasi administrasi Kepegawaian dan perbaikan yang lebih cepat dalam pengurusan administrasi”.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal yang dilaksanakan pada 22 Oktober 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi Layanan Kepegawaian melalui "Layanan BKD"	√	√	√	√	Sekretariat BKD
		Penerapan Program "JAMU"	√	√	√	√	
2	Prosedur Pelayanan	Digitalisasi Layanan Kepegawaian	√	√			Bidang PPIK
		Sosialisasi Digitalisasi Layanan Kepegawaian	√				
3	Kompetensi Pelayanan	Memberikan pelatihan Bimtek Kepegawaian			√		Bidang PA

### 4.3 Tren Nilai SKM

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 analisa 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,34. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta kompetensi pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,871 dari unsur layanan, dan Persyaratan layanan mendapatkan nilai 3,794 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,753

Jambi, 3 November 2025

KEPALA BADAN,



H. SULAIMAN, S.Ag  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19721001 200012 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Nama Layanan Yang Diterima	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Masukan/Pendapat
10/16/2025 11.58.50	Laki-Laki	25	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengangkatan PPPK 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup baik dan bersahabat
10/16/2025 12.57.25	Laki-Laki	27	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pemberkasan calon guru pppk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon ditingkatkan update perkembangan melalui medsos.
10/16/2025 10.05.11	Laki-Laki	30	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Kenaikan pangkat	4	3	3	4	4	3	4	3	3	Bkd mantapp
10/16/2025 10.33.49	Laki-Laki	32	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
10/16/2025 10.26.44	Laki-Laki	34	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Kenaikan pangkat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap kasih layanan terbaik dan maksimal
10/16/2025 15.47.58	Laki-Laki	34	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Akmaluddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan dakeneka BKD provinsi semakin meningkat
10/16/2025 11.10.38	Laki-Laki	34	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik

10/16/2025 12.14.55	Laki-Laki	34	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengangkatan P3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan layanan terbaik ini
10/16/2025 12.00.10	Laki-Laki	36	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan pppk dan PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Cukup baik dan cepat dalam melakukan pelayanan
10/16/2025 11.25.28	Laki-Laki	37	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Preska Defrice	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetaplah menjaga pelayanan prima
10/16/2025 10.24.09	Laki-Laki	38	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Pembuatan SK berkala	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah cukup baik dan lebih ditingkatkan lagi
10/16/2025 11.41.19	Laki-Laki	38	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	IJIN CUTI	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Semoga ke depannya lebih baik lagi
10/17/2025 7.15.31	Laki-Laki	38	S-1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Penerbitan dokumen	1	1	1	4	1	2	2	2	2	Pegawai/petugas pemberi layanan agar lebih cepat lagi dalam merespon dan melayani masyarakat jgn molor waktu
10/16/2025 16.50.51	Laki-Laki	38	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan
10/17/2025 6.51.05	Laki-Laki	38	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Sk pppk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good job kakak semua, pertahankan

10/16/2025 11.10.50	Laki-Laki	39	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pendataan Dan Proses Administrasi Data	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luar biasa karena setiap keluhan cepat di respon dan di tanggapi
10/16/2025 10.18.25	Laki-Laki	40	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	Agar lebih ditingkatkan pelayanan
10/16/2025 11.29.30	Laki-Laki	40	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin lebih baik kedepannya
10/16/2025 13.11.48	Laki-Laki	40	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Jamuri	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Mudahan, PPPK langsung di angkat Pns
10/16/2025 10.14.15	Laki-Laki	41	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	<b>BKPPD</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami berharap ada sosialisasi ekinerja untuk pppk
10/16/2025 18.42.52	Laki-Laki	41	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pembayaran TPG untuk tw2 dan tw3 belum diterima	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	Sangat mengharapkan segala bentuk pengaduan ditangani secara cepat dan tepat.
10/16/2025 10.08.09	Laki-Laki	43	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	Menjaga manajemen 3S & 5R
10/16/2025 15.38.41	Laki-Laki	46	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sesuai.tepat waktu dan maksimal



10/16/2025 11.24.46	Laki-Laki	48	S-2	PNS	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar pelayanan tetap dipertahankan & ditingkatkan
10/16/2025 11.37.21	Laki-Laki	49	SMA	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Surat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga di tingkat lagi semua masyarakat nyaman dan tertib
10/17/2025 15.02.36	Laki-Laki	56	SMA	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan P3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan ramah
10/16/2025 10.21.52	Laki-Laki	27	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BKD Provinsi Jambi sudah melaksanakan tugas dengan sangat baik, terutama admin sosial media yang selalu mengupdate data terbaru dan juga mau menanggapi pertanyaan-
10/18/2025 18.02.01	Laki-Laki	27	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	RAJA MUHAMMAD QUSAIRI	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Semoga kedepan bkd jambi lebih jaya dan maju lagi
10/16/2025 10.20.44	Laki-Laki	28	S-1	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Konsultasi E-Kinerja PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik
10/16/2025 14.52.22	Laki-Laki	29	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan Pegawai PPPK Dan PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah Baik, Terus Dipertahankan & Ditingkatkan
10/16/2025 18.27.19	Laki-Laki	30	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Penerbitan SK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi pelayanan dengan baik 👍

10/17/2025 19.05.23	Laki-Laki	30	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pendaftaran pppk	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Terus semangat
10/16/2025 10.07.58	Laki-Laki	31	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	MHD AL ARAF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
10/16/2025 10.08.30	Laki-Laki	31	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PEMBERITAHUAN TENTANG PPPK	4	4	4	3	4	4	4	4	4	PELAYANAN NYA SANGAT CEPAT DAN PEMBERITAHUAN NYA PALING CEPAT, POKOK NYA IS THE BEST
10/16/2025 12.12.57	Laki-Laki	31	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Dapodik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus
10/16/2025 11.05.46	Laki-Laki	31	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan PPPK 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga BKD provinsi Jambi semakin mantap
10/16/2025 10.20.24	Laki-Laki	32	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	P3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap melayani dan rendah hati.
10/16/2025 10.09.50	Laki-Laki	32	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bapak/ibu BKD saya kemaren terdapat kekeliruan SK PPPK, SK saya Di SMAN 4 Kerinci, rencana Penempatan Di SMK 4 Kerinci, jadi saya Melaporkan Hal tersebut baik itu
10/16/2025 10.23.17	Laki-Laki	33	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Hermanto,S.Pd	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semoga Bkd Jambi semakin meningkatkan pelayanan lebih baik, tetap ramah dalam melayani setiap tugasnya.

10/16/2025 14.28.06	Laki-Laki	34	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Masukan: Mudah mudahan yang PPPK bisa beralih ke PNS
10/16/2025 19.12.43	Laki-Laki	34	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya,,
10/16/2025 10.48.53	Laki-Laki	34	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	BKD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tagapi keluhan pengaduan soal nya mau bertanya sama siapa lagi
10/16/2025 10.07.14	Laki-Laki	35	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengurusan NIP ASN PPPK	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Teruslah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (ASN), terapkan 5S, Insy Allah BKD menjadi pelayanan publik berkualitas..Sehat selalu bpk ibu BKD
10/16/2025 10.51.37	Laki-Laki	35	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Penyerahan SK PPPK Pemerintah Provinsi Jambi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu ditingkat lagi kualitas pelayanan nya.
10/18/2025 18.06.23	Laki-Laki	35	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan informasi tentang PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya bagus
10/16/2025 14.35.14	Laki-Laki	36	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan pns	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Pengembangan layanan dan akses layanan dipermudah
10/16/2025 11.12.59	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Layanan penerbitan dokumen adminiatrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sudah sangat baik dan di terus di pertahankan

10/16/2025 10.37.22	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Biro Pengadaan Barang/Jasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Pelayanan di pemerintahan Provinsi Semakin Baik dan Maju
10/16/2025 15.40.06	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	Kemudahan layanan, dan meningkatkan pelayanan
10/16/2025 10.12.57	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi
10/16/2025 10.28.20	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Jambi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantab
10/17/2025 7.50.35	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Administrasi PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang baik dan ramah
10/16/2025 11.19.58	Laki-Laki	37	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Memuaskan
10/16/2025 10.15.50	Laki-Laki	38	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	A.T Kiki Dirgantara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkatkan sinergitas lebih baik lagi antara BKD dan USER
10/16/2025 10.49.26	Laki-Laki	38	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Produk Layanan Sesuai Standar

10/16/2025 11.20.30	Laki-Laki	38	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Sangat memuaskan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan
10/16/2025 10.27.52	Laki-Laki	39	S-1	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Update data kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan lebih maksimal, prima dan berkualitas
10/16/2025 10.09.14	Laki-Laki	40	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	ALKAHUDRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saran, kalau ada info penting mohon segera sampaikan
10/16/2025 10.27.27	Laki-Laki	40	S-1	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Tindak Lanjut kurang memuaskan	4	2	1	4	3	2	3	3	4		Gercap
10/16/2025 10.41.12	Laki-Laki	41	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus
10/16/2025 10.16.23	Laki-Laki	42	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Agar meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menerapkan pemerintah digital
10/16/2025 10.07.40	Laki-Laki	42	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Penerbitan SK dan SPK	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tetap jadi pelayanan publik yang terbaik
10/17/2025 7.50.13	Laki-Laki	42	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Administrasi PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan layanan yang baik

10/16/2025 11.17.45	Laki-Laki	42	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan
10/16/2025 10.54.45	Laki-Laki	44	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PENAMBAHAN MENU SINKRO PADA MY ASN PADA EKIN	4	3	4	4	4	4	2	3	4		saran saya karena pegawai BKD tidak banyak kenal maka jika kami dari pelosok memohon bantuan apa saja terkait layanan kepegawaian harus cepat ditanggapi via whatsapp
10/16/2025 10.21.44	Laki-Laki	47	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Layanan dokumen	3	4	3	4	3	3	3	3	4		Seluruh akses di percepat
10/16/2025 12.21.29	Laki-Laki	48	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		terimakasih dan tolong dipertahan kan pelayanan yg sangat baik ini
10/16/2025 16.27.59	Laki-Laki	51	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	AFIRMASI PENGANGKATAN PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PELAYANAN SUDAH SANGAT BAIK, TINGKATKAN TERUS SUPAYA MENJADI PELAYANAN BAGI MASYARAKAT TERKHUSUS PNS DAN PPPK. TOLONG JUGA
10/17/2025 12.56.05	Laki-Laki	51	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	SK. PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Semoga pelayan yang baik ini dapat bertahanan dan ditingkatkan.
10/16/2025 10.10.19	Laki-Laki	52	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Penerbitan SK	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Semoga BKD Jambi setia selalu melayani masyarakat dengan baik
10/16/2025 12.02.38	Laki-Laki	32	S-2	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Penetapan NIP P3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Lebih di tingkatkan lagi, terutama respon pengaduan melalui WA, terimakasih..

10/16/2025 13.07.41	Laki-Laki	34	S-2	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Administrasi kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk selalu update informasi administrasi Kepegawaian dan perbaikan yang lebih cepat dalam pengurusan administrasi
10/16/2025 11.16.56	Laki-Laki	43	S-2	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga dapat di pertahankan dan di tingkatkan.
10/16/2025 10.26.30	Laki-Laki	31	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik
10/16/2025 10.28.50	Laki-Laki	32	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya semakin lebih baik dan professional
10/16/2025 13.29.14	Laki-Laki	32	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengurusan administrasi pppk	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Teruslah bekerja dgn hati yang ikhlas untuk melayani agar menjadi ladang pahala
10/16/2025 10.13.06	Laki-Laki	35	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS Guru	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepannya selalu lebih baik dan maju
10/16/2025 10.28.37	Laki-Laki	40	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Gaji	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	Adil dan tingkatka semua pelayanan.
10/16/2025 10.48.03	Laki-Laki	41	SMA	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Layanan Konsultasi Terkait PPPK	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Semoga kedepan layanan BKD semakin meningkat

10/16/2025 15.34.50	Laki-Laki	50	SMA	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Operasional Dinas kesehatan provinsi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pendapat mengenai kualitas sarana dan prasarana sangat baik
10/17/2025 8.42.29	Laki-Laki	56	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pemberian SK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk pelayanan sudah baik mohon tetap dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik
10/16/2025 11.28.57	Perempuan	29	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	Baik
10/16/2025 12.32.14	Perempuan	34	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Informasi data kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat dan lebih responsif
10/16/2025 11.34.54	Perempuan	35	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bermanfaat buat kita semua
10/16/2025 10.08.08	Perempuan	36	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dalam memberikan layanan
10/16/2025 10.12.37	Perempuan	38	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan pppk	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih banyak atas layanannya
10/16/2025 10.16.35	Perempuan	38	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PP3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas dg pelayanan..semua gercap

10/16/2025 12.26.01	Perempuan	38	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga selalu sukses
10/16/2025 10.10.08	Perempuan	38	S-1	PNS	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Sesuai waktu yg sudah dijadwalkan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
10/16/2025 15.14.41	Perempuan	46	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Tuti Mustapa Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Smoga lebih baik lagi
10/16/2025 10.10.46	Perempuan	48	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan pns	1	3	3	2	2	2	2	3	2			Pelayanan untuk PPPK sangat diharapkan dg pelayanan yg baik ..dan memberi informasi yang cepat kepada pppk
10/16/2025 10.17.20	Perempuan	48	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Layanan BKD pada pelayanan semakin baik, dan selalu memberi informasi yang realtime
10/16/2025 12.42.17	Perempuan	56	S-1	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bekerja sesuai topoksi nya
10/16/2025 11.08.51	Perempuan	36	S-2	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ok
10/16/2025 10.23.10	Perempuan	44	S-2	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Berkala, pangkat, pensiun, disiplin pegawai	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Untuk ditingkatkan pelayanannya

10/16/2025 11.14.00	Perempuan	36	SMA	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanannya
10/16/2025 15.46.31	Perempuan	42	SMA	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Penerbitan sk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk kedepannya layanan bkd tambah lebih baik lagi
10/16/2025 12.19.43	Perempuan	43	SMA	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Administrasi sekolah	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	Kedepannya untuk lebih baik dari yang telah sudah
10/16/2025 14.44.34	Perempuan	43	SMA	PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Supaya layanan bkd lebih lagi bagus dan informasi lebih realtime
10/16/2025 10.27.06	Perempuan	45	SMA	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Sk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan d bkd semakin baik
10/18/2025 18.06.36	Perempuan	25	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	SK PPPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih
10/16/2025 10.11.21	Perempuan	26	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
10/16/2025 10.12.45	Perempuan	26	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PENETAPAN NIP PPPK	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	TIDAK ADA SARAN

10/16/2025 10.13.21	Perempuan	28	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Konsultasi Administrasi Pegawai Kontrak Pusat untuk Melamar PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Lebih menguasai peraturan dan kebijakan yang berlaku
10/17/2025 18.07.19	Perempuan	28	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Membantu
10/16/2025 16.04.43	Perempuan	29	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	LEVIANA WINARTI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap
10/16/2025 11.12.19	Perempuan	29	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dengan staf yang sangat membantu kami, pelayanan selalu ditingkatkan, terima kasih
10/16/2025 20.46.40	Perempuan	29	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pemberkasan dan penerbitan nip pppk	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	semoga pelayanannya semakin baik, prosesnya lebih cepat lagi dan informatif...
10/16/2025 10.09.44	Perempuan	29	S-1	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Perbaikan ekin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih BKD, pelayanannya sangat cepat dan baik.
10/16/2025 13.01.13	Perempuan	31	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PENGADAAN PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi kedepannya
10/16/2025 15.02.10	Perempuan	32	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Izin cuti	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	Tingkatkan cara kerja

10/16/2025 11.32.31	Perempuan	32	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Adm PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin terdepan
10/16/2025 12.05.30	Perempuan	32	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	BKD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Lebih tepat dan cepat dalam menindaklanjuti persoalan dengan profesional d karenakan masyarakat butuh kepastian.
10/16/2025 13.21.17	Perempuan	32	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Layanan pengadaan seleksi CASN terutama PPPK sangat baik dari pendaftaran sampai penerbitan SK
10/16/2025 21.41.50	Perempuan	33	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pemberkasan administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih dimudahkan utk dalam layanan online,terutama utk kita yg datang dari luar kota.
10/16/2025 13.40.33	Perempuan	34	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pembagian sk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua berjalan dengan lancar
10/16/2025 18.54.12	Perempuan	34	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	pppk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus dari segi pelayanan
10/17/2025 7.44.22	Perempuan	35	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	VIVI SEPTIA NINGSIH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu
10/16/2025 11.00.04	Perempuan	35	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	layanan pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semuanya sudah sesuai tupoksi, dan tanggap jika ada keluhan.. pertahan kan... luar biasa Bu cindy dan team..



10/16/2025 10.11.26	Perempuan	39	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan pppk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus,mohon untuk ditingkatkan lagi
10/16/2025 14.43.25	Perempuan	39	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanannya sangat baik dan ramah
10/16/2025 11.17.30	Perempuan	39	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pemberkasan PPPK	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	BKD provinsi Jambi is the best. sangat memuaskan
10/16/2025 16.27.04	Perempuan	39	S-1	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Dalam hal kesalah data	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi dalam segala aspek
10/16/2025 12.36.50	Perempuan	40	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Pengadaan pppk	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Semoga menjadi lebih baik lagi
10/16/2025 11.30.07	Perempuan	40	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih semangat lagi
10/17/2025 8.48.00	Perempuan	41	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlunya pelayanan yang lebih optimal lagi
10/16/2025 10.16.52	Perempuan	42	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Administrasi penyelesaian SK PPPK	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	Semakin lebih baik kedepannya

10/16/2025 10.18.44	Perempuan	43	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Administrasi	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Baik
10/16/2025 10.38.23	Perempuan	43	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Layanan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkatkan pelayanan yang ramah
10/16/2025 10.21.58	Perempuan	43	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Administrasi pelayanan tentang dokumen kepegawaian	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik
10/16/2025 10.08.44	Perempuan	45	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik sehingga perlu ditingkatkan
10/16/2025 10.07.18	Perempuan	46	S-1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Dekomen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik kedepannya
10/17/2025 4.18.43	Perempuan	46	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Zulaiha, S Kom	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk kedepannya berilah layanan dengan baik 3 S (sopan, sapa, santun)
10/20/2025 9.27.38	Perempuan	47	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan, semoga kedepannya lebih baik lagi
10/16/2025 11.15.55	Perempuan	40	S-2	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	BKD	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Saran saya kerjalah profesional, jangan terlalu lama memberikan kepastian kepada pelanggan, kama kepastian BKD yang cepat itu yang kami ingin kan.

10/16/2025 10.16.49	Perempuan	33	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Penerbitan sk pppk	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Semoga kinerja nya lebih baik lagi.. dan dimudahkan kami dalam menanyakan permasalahan
10/16/2025 16.03.00	Perempuan	37	SMA	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Pengadministrasian perkantoran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Memuaskan
10/16/2025 19.51.55	Perempuan	37	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	MYASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu menjadi pelayanan yang terbaik untuk masyarakat
10/16/2025 14.23.28	Perempuan	39	SMA	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Layanan perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan, semoga dapat ditingkatkan lebih baik lagi
10/16/2025 18.03.26	Perempuan	43	SMA	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	Persuratan dan pengarsipan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan lumayan memuaskan
10/16/2025 11.19.39	Perempuan	43	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan berupa informasi tentang kepegawain	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan BKD Prov Jambi sangat mantap dan memuaskan
10/16/2025 11.50.00	Perempuan	43	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Pelayanan nya semakin baik lagi, Terima Kasih.
10/16/2025 11.56.41	Perempuan	43	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua pelayanan yang disampaikan sangat jelas dan bermanfaat

10/16/2025 12.04.40	Perempuan	44	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	layanan pengadaan pppk	4	3	4	4	3	3	4	3	4	lebih di tingkatkan lagi pelayanan
10/16/2025 10.15.45	Perempuan	46	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	pemberkasan pppk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan terus pelayanan terbaik
10/16/2025 10.28.05	Perempuan	47	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan Pengadaan PPPK	4	3	3	4	4	3	4	3	3	Lebih profesional dalam menghadapi pelayanan
10/16/2025 11.37.23	Perempuan	47	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK Teknis	4	4	4	4	4	3	4	3	4	semoga kedepannya emakin lebih baik
10/16/2025 11.37.31	Perempuan	52	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan PPPK	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Smoga ke depannya lebih baik lagi
10/16/2025 14.21.31	Perempuan	31	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan proses pppk	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan nya sudah bagus tapi agak slow respon pelayanan dari media sosial dan WA
10/16/2025 10.15.15	Perempuan	34	S-1	PPPK	Layanan Pengaduan dan Layanan Pelaporan	Pengadaan pengaduan dan layanan pelaporan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi layanan administrasinya
10/16/2025 10.24.35	Perempuan	45	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Harap bersabar dan selalu melakukan yang terbaik

10/16/2025 13.00.48	Perempuan	51	S-1	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
10/16/2025 12.12.25	Perempuan	40	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Ekinerja	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Semoga dengan adanya layanan ini semakin mudah dalam peningkatan administrasi dan lainnya
10/16/2025 12.08.18	Perempuan	47	SMA	PPPK	Layanan Pengadaan PPPK dan PNS	Layanan pengadaan PPPK dan PNS	4	3	3	4	4	4	3	3	4	-		

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

JENIS LAYANAN

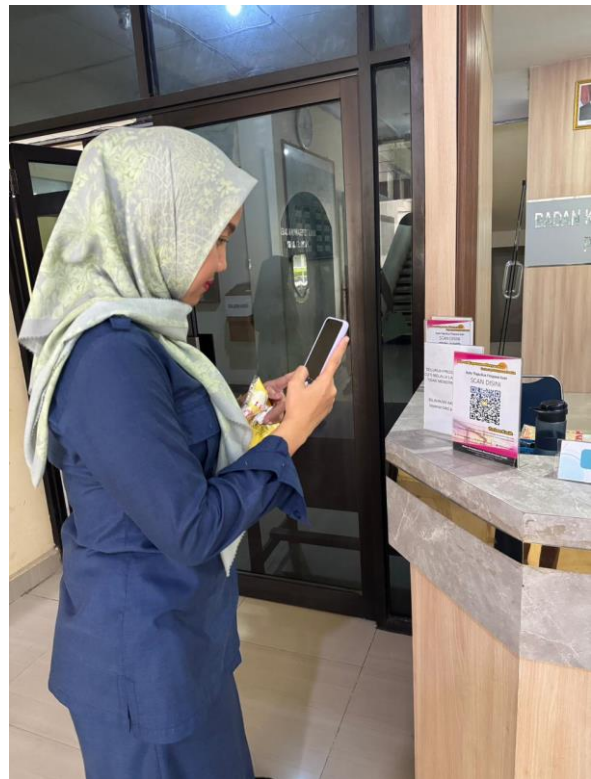
: LAYANAN KEPEGAWAIAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0
13	1	1	1	4	1	2	2	2	2	0
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
17	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	0
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
21	3	3	2	4	3	3	4	3	3	0
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
24	3	2	2	4	3	3	3	3	3	0
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
36	4	4	3	4	3	3	4	3	3	0
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
40	4	4	3	4	3	4	4	3	4	0
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
49	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
51	4	4	2	4	4	4	4	4	4	0
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
57	3	2	2	3	2	3	3	3	3	0
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
67	4	2	1	4	3	2	3	3	4	0
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
73	4	3	4	4	4	4	2	3	4	0





### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2025**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI JAMBI  
TAHUN 2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	88	3,52
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,75	3,51
3	Waktu Penyelesaian	86	3,44
4	Biaya/Tarif	99,25	3,97
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,75	3,51
6	Kompetensi Pelaksana	87,75	3,51
7	Perilaku Pelaksana	88,25	3,53
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,75	3,47
9	Sarana dan Prasarana	93,5	3,74

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

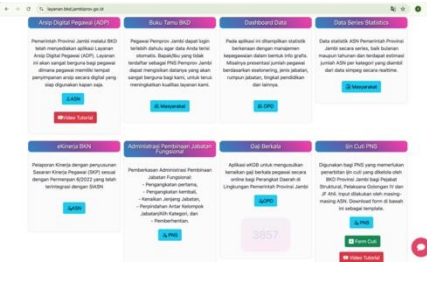
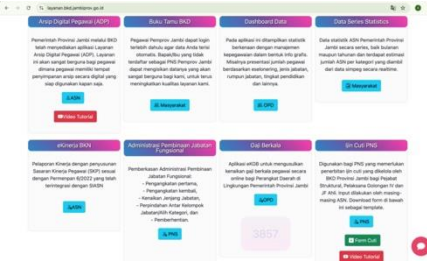
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	Digitalisasi Layanan	√	√	√	√	Seluruh Subbag dan Subbid
		Optimalisasi “Layanan BKD”	√	√	√	√	Seluruh Subbag dan Subbid
		Penerapan Aplikasi “JAMU”	√	√	√	√	Seluruh Subbag dan Subbid
2	Unsur 8	Digitalisasi Layanan	√	√	√	√	Seluruh Subbag dan Subbid
		Sosialisasi Digitalisasi Layanan	√	√			Seluruh Subbag dan Subbid
3	Unsur 6	Digitalisasi Layanan	√	√	√	√	Seluruh Subbag dan Subbid
		Bimtek Kepegawaian			√		Seluruh Subbag dan Subbid

# BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Optimalisasi “Layanan BKD”	Sudah	Sosialisasi Penerapan “Layanan BKD” kepada seluruh Perangkat Daerah untuk mempercepat layanan kepegawaian secara “online”		Sosialisasi
2	Penerapan Aplikasi “JAMU”	Belum	Penerapan aplikasi “JAMU” atau janji temu untuk efisiensi konsultasi dan koordinasi layanan secara tatap muka		Sosialisasi

3	Bimtek Kepegawaian	Belum	Pelaksanaan Bimtek Kepegawaian		Rasionalisasi Anggaran
---	--------------------	-------	--------------------------------	---	------------------------

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Kepegawaian Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - a. Keterbatasan anggaran;
  - b. Optimalisasi penggunaan Layanan BKD yang membutuhkan dukungan seluruh Perangkat Daerah.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengadaan Sarana dan Prasarana	Mengusulkan anggaran sarana dan prasarana	TW. II	Subbag Umum dan Subbid Data dan Informasi	TAPD

Jambi, 27 Oktober 2025

KEPALA BADAN,



H. SULAIMAN, S.Ag  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19721001 200012 1 002