

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I 2025



BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
(BP3MI) JAWA BARAT

DAFTAR ISI

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	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	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 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 Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, 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 yang telah diberikan oleh Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat. 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;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah 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 Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. 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 periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	143
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 9000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan Rumus Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 368 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2025 yaitu 417 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	236	56,59%
		Perempuan	181	43,41%
2	Pendidikan	SD	7	1,68%
		SMP	36	8,63%
		SMA dan Setara	325	77,94%
		DIII dan Diploma Setara	14	3,36%
		S-1 dan Setara	35	8,39%
		S-2 dan S-3	0	0%
3	Pengguna Layanan	Pencaker (Pencari Kerja)	2	0,48%
		CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia)	387	92,81%
		PMI (Pekerja Migran Indonesia)	25	6,00%
		PMI Purna	0	0%
		Keluarga Pencaker / CPMI / PMI	1	0,24%
		Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI)	1	0,24%
		Instansi Pemerintah / SKPD/ Sekolah / Akademi / Mahasiswa	1	0,24%
		LSM / Kuasa Hukum / Pers / Pewarta	0	0%
4	Jenis Layanan	Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri / Jobsinfo	17	4,08%
		Unit Pelayanan Pengaduan PMI Terkendala / Crisis Center4	14	3,36%

		Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)	0	0%
		Unit Pelayanan Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)	1	0,24%
		Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia	385	92,33%
		Unit Pelayanan Pengaduan Whistleblowing System, Gratifikasi dan Benturan Kepentingan	0	0%
		LSM /Kuasa Hukum / Pers / Pewarta	0	0%
		Blank/Lainnya	0	0%

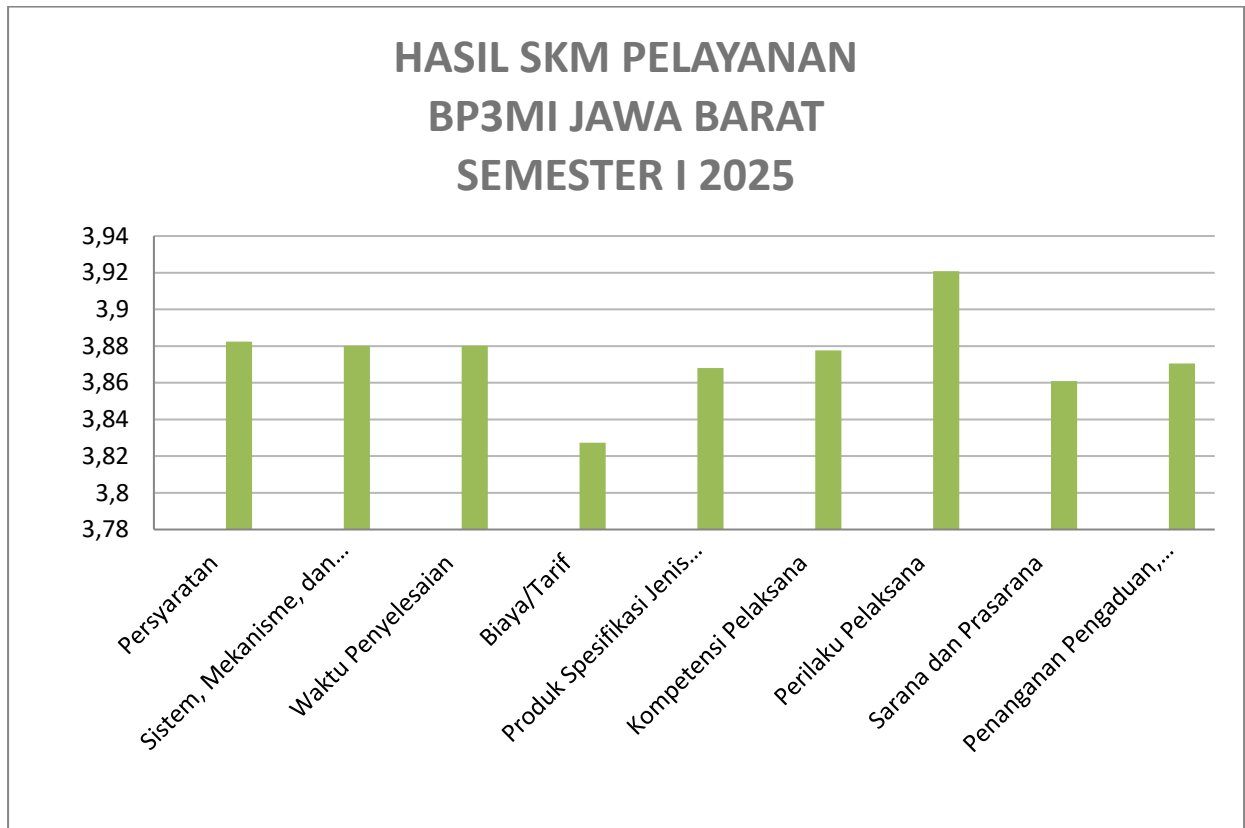
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,88	3,88	3,88	3,83	3,87	3,88	3,92	3,87	3,87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,87 atau 96,86 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, responden telah memberikan pendapatnya dengan mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa:

1. Nilai rata-rata per unsur di atas **3,87** sehingga pelayanan BP3MI Jawa Barat rata-rata dikategorikan "**Sangat Baik**";
2. Unsur yang paling rendah adalah **Biaya/ Tarif** sebesar **3,83**, **Sarana dan Prasarana** sebesar **3,86**, **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** sebesar **3,87** serta **Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan** sebesar **3,87**.
3. Unsur yang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang paling tinggi adalah **Perilaku Pelaksana** sebesar **3,92 (Sangat Baik)**, **Persyaratan** sebesar **3,88 (Sangat Baik)**, **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** sebesar **3,88 (Sangat Baik)**, **Waktu Penyelesaian** sebesar **3,88 (Sangat Baik)**, dan **Kompetensi Pelaksana** sebesar **3,88 (Sangat Baik)**.

Hasil di atas menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan pegawai BP3MI Jawa Barat yang dilakukan dengan sangat baik dan masukan yang diberikan oleh masyarakat dapat diterima dengan responsif oleh petugas pelayanan. Di sisi lain, terdapat hal yang perlu ditingkatkan oleh BP3MI Jawa Barat yaitu penjelasan kepada pengguna layanan bahwa semua layanan yang diberikan oleh BP3MI Jawa Barat tidak dipungut biaya sepeserpun. Selama ini, pengguna layanan menganggap biaya penempatan sebagai biaya yang dibayarkan kepada BP3MI Jawa Barat meskipun keduanya merupakan hal yang berbeda. Selain itu, kebersihan dan fungsi sarana dan prasarana harus ditingkatkan lagi. BP3MI Jawa Barat juga perlu menyesuaikan *output* produk layanan dengan jenis pelayanan dan harapan yang dimiliki oleh pengguna layanan, dalam hal ini pencari kerja, Calon Pekerja Migran Indonesia, Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya. BP3MI Jawa Barat juga perlu meningkatkan penerimaan layanan

pengaduan agar lebih cepat dan responsif.

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

1. Kipas/ pendingin ruangan di ruang OPP kurang dingin terutama pada saat-saat pelayanan dalam kondisi ramai
2. Pas di web cetak kartu ujiannya lama sampai sekarang belum bisa di cetak kartu ujian Mohon dibantu.

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

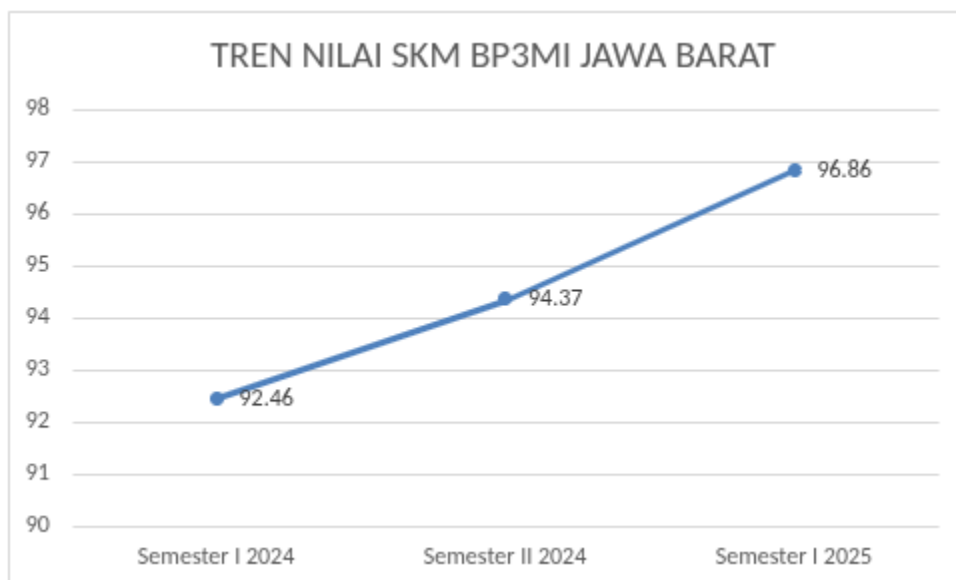
No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (<12 Bulan)	Jangka Menengah (12 – 24 Bulan)	Jangka Panjang (> 24 Bulan)	
1	U4 : Biaya / Tarif	Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan dan memberikan edukasi bahwa semua jenis layanan BP3MI Jawa Barat tidak dipungut biaya. Adapun biaya yang dibayar oleh CPMI adalah biaya proses penempatan (contohnya: biaya pelatihan, biaya tiket, biaya tes kesehatan, jaminan sosial, dll) bukan biaya atas pelayanan.		v		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubbag. Tata Usaha 2. Ka.Tim Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Kasus 3. Ka. Tim Pelayanan Penempatan PMI Non Pemerintah (Fasilitasi, Orientasi Pra Pemberangkatan) 4. Ka. Tim Pelayanan Penempatan PMI Pemerintah 5. Ka. Tim Pemberdayaan PMI Purna dan Keluarganya
2	U8 : Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan	v	v	v	<ol style="list-style-type: none"> 6. Ka. Tim Fasilitasi Rehabilitasi dan Reintegasi Purna PMI
3	U5 : Produk Spesifikasi Jenis	Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait	v			<ol style="list-style-type: none"> 7. Ka. Tim Humas dan Media Informasi Publik

	Pelayanan	alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur				
4	U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Membuka beberapa jenis <i>channel</i> pengaduan baik secara tatap muka, melalui <i>helpdesk</i> , maupun sosial media dan lebih responsif dalam penerimaan aduan, saran dan masukan.	v	v	v	

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 Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dapat dilihat melalui grafik berikut.

Gambar 1. Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester II tahun 2024 ke Semester I Tahun 2025. Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai IKM BP3MI Jawa Barat selama Semester I tahun 2025 mengalami fluktuasi namun masih berpredikat **Sangat Baik**.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Januari hingga bulan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BP3MI Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,87** atau Nilai Interval Konversi SKM sebesar **96,86** yang memiliki arti "**Sangat Baik**";
2. Unsur pelayanan yang termasuk terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah **Biaya/Tarif** sebesar **3,83**, **Sarana dan Prasarana** sebesar **3,86**, **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** sebesar **3,86**, serta **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** sebesar **3,86**.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah **Perilaku Pelaksana** sebesar **3,92 (Sangat Baik)**.

Pelayanan prima memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas baik oleh pengambil keputusan (*decision makers*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka dan sederhana serta mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bandung, 07 Juli 2025

**Kepala BP3MI Jawa Barat**

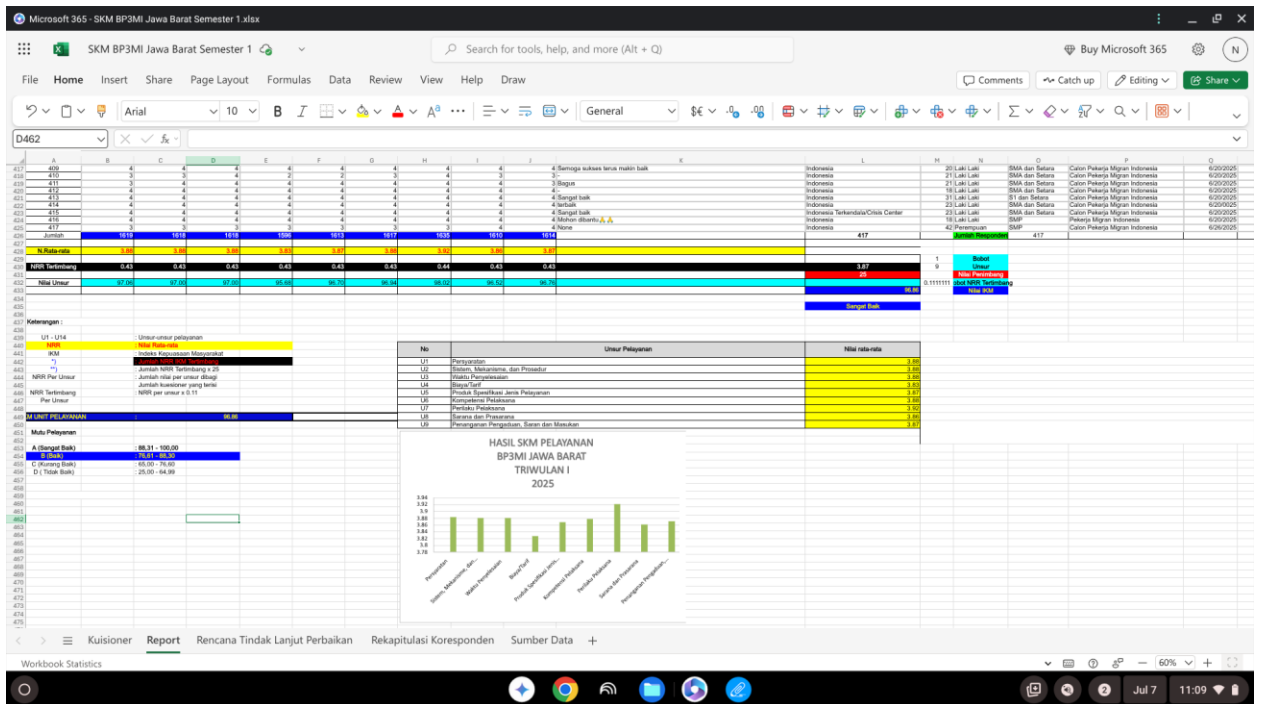
MULIA NUGRAHA, S.I.K., M.H.
KOMBES POL. NRP. 69110405

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online



2. Hasil Olah Data SKM



3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

Poster Publikasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [SEMESTER II 2024]**



**BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA (BP3MI) JAWA BARAT**

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 Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat 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 Layanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat periode Semester II 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,77	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,73	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,69	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,72	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,85	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,80	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,82	Sangat Baik
	Indeks	3,77	Sangat Baik
	Nilai Interval Konversi SKM	94,37	(Sangat Baik)

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	Rencana Tindak Lanjut	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (<12 Bulan)	Jangka Menengah (12 – 24 Bulan)	Jangka Panjang (> 24 Bulan)	
1	U4 : Biaya/ Tarif	Membuat poster “Layanan Rp0” dan/atau “Semua Layanan Gratis”	✓			1. Kasubbag. Tata Usaha 2. Ka.Tim Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Kasus 3. Ka. Tim Pelayanan Penempatan PMI Non Pemerintah (Fasilitasi, Orientasi Pra Pemberangkatan) 4. Ka. Tim Pelayanan Penempatan PMI Pemerintah 5. Ka. Tim Pemberdayaan PMI Purna dan Keluarganya 6. Ka. Tim Fasilitasi Rehabilitasi dan Reintegrasi Purna PMI 7. Ka. Tim Humas dan Media Informasi Publik
		Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait jangka waktu pelayanan termasuk biaya/tarif	✓			
2	U5 : Produk dan Spesifikasi Layanan	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan		✓		
		Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat	✓	✓		

		pengguna layanan terkait alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur				
3	U3 : Waktu Penyelesaian	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan		✓		
		Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur	✓	✓		

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	Membuat poster “Layanan Rp0” dan/atau “Semua Layanan Gratis”	Sudah	Sudah ditindaklanjuti dengan pembuatan reklame dan diletakkan di depan kantor		-
2	Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait jangka waktu pelayanan termasuk biaya/tarif	Sudah	Sudah poster jangka waktu layanan dan dipasang di ruang layanan		-
3	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan	Sudah	Sudah dibuat banner alur layanan yang dipasang di ruang layanan		

4	Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur	Sudah	Sudah dibuat banner alur layanan yang dipasang di ruang layanan		
---	---	-------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan, yaitu Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%, yaitu: (1) Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jenis- jenis layanan dan prosedur; (2) Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jenis-jenis layanan dan prosedur; serta (3) Menginformasikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan.

Bandung, 07 Juli 2025

 **Kepala BP3MI Jawa Barat**

MULIA NUGRAHA, S.I.K., M.H.
KOMBES POL. NRP. 69110405