

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



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

**Semester I 2026**

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LAPORAN</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>                | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>2</b>  |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                                                 | 1         |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                             | 1         |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data                                        | 2         |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                                          | 3         |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                                     | 3         |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>4</b>  |
| 2.1 Analisis Responden                                             | 4         |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 6         |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 7         |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                                 | 8         |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>10</b> |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>10</b> |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>14</b> |
| 1. Kuesioner                                                       | 14        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

BP3MI Jawa Barat menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan di seluruh unit layanan baik di Bandung maupun di beberapa wilayah di daerah. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

#### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BP3MI Jawa Barat. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BP3MI Jawa Barat yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel penerima layanan sebanyak 616 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 3652 orang responden untuk seluruh unit layanan di bawah BP3MI Jawa Barat, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK    | INDIKATOR                      | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|------------------|--------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin    | Laki-Laki                      | 1739   | 47.6%      |
|    |                  | Perempuan                      | 1913   | 52.4%      |
| 2  | Pendidikan       | Tidak Sekolah                  | 3      | 0.0008%    |
|    |                  | SD/Sederajat                   | 150    | 4.11%      |
|    |                  | SMP/Sederajat                  | 380    | 10.41%     |
|    |                  | SMA/Sederajat                  | 2696   | 73.82%     |
|    |                  | D1/D2/D3                       | 125    | 3.42%      |
|    |                  | D4/S1                          | 296    | 81.11%     |
|    |                  | S2                             | 2      | 0.05%      |
|    |                  | S3                             | 0      |            |
|    |                  |                                |        |            |
|    |                  |                                |        |            |
| 3  | Pengguna Layanan | Pencaker (Pencari Kerja)       | 36     | 0.98%      |
|    |                  | Calon Pekerja Migran Indonesia | 3184   | 87%        |
|    |                  | Pekerja Migran Indonesia       | 409    | 11.1%      |
|    |                  | Purna Pekerja Migran Indonesia | 4      | 0.1%       |

| No | KARAKTERISTIK                  | INDIKATOR                                                             | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|    |                                | Keluarga Pencaker dan Keluarga Pekerja Migran Indonesia (Calon/Purna) | 5      | 0.1%       |
|    |                                | Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI)                 | 13     | 0.35%      |
|    |                                | Instansi Pemerintah / SKPD / Sekolah / Akademi / Mahasiswa            | 0      | 0          |
|    |                                | LSM /Kuasa Hukum / Pers / Pewarta                                     | 1      | 0.02%      |
|    |                                | Lainnya                                                               | 0      | 0          |
|    |                                |                                                                       |        |            |
| 4  | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas                                                       | 1735   | 100%       |
|    |                                | Disabilitas                                                           | 0      | 0%         |
|    |                                |                                                                       |        |            |
| 5  | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik                                                     |        |            |
|    |                                | Disabilitas Intelektual                                               |        |            |
|    |                                | Disabilitas Mental                                                    |        |            |
|    |                                | Disabilitas Sensorik                                                  |        |            |
|    |                                |                                                                       |        |            |

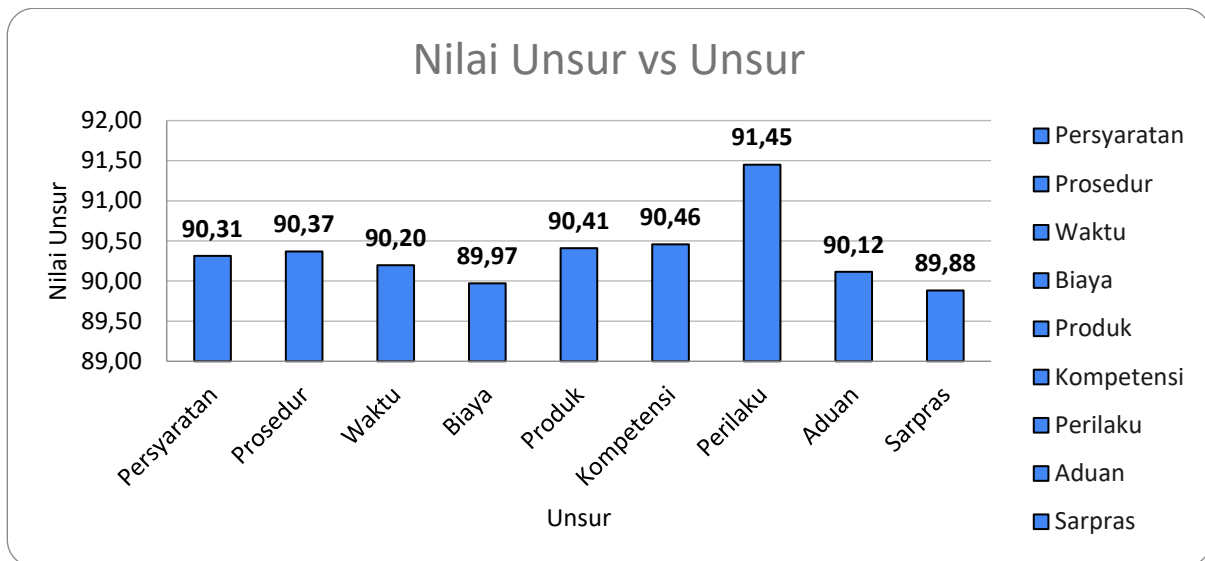
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Jenis Layanan                                               | Jumlah Respon<br>den | Persya<br>ratan | Prosedu<br>r | Waktu | Biaya | Produk | Kompeten<br>si | Peril<br>aku | Aduan | Sarpras | IKM Per<br>Jenis<br>Layana<br>n |
|----|-------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------|-------|-------|--------|----------------|--------------|-------|---------|---------------------------------|
| 1. | Unit Pelayanan<br>Informasi<br>Pasar Kerja<br>Luar Negeri   | 125                  | 90,20           | 89,80        | 89,80 | 89,20 | 89,60  | 90,00          | 91,00        | 90,60 | 90,60   | 90,09                           |
| 2. | Unit Pelayanan<br>Penempatan<br>Pekerja Migran<br>Indonesia | 2939                 | 90,35           | 90,43        | 90,36 | 90,09 | 90,50  | 90,58          | 91,64        | 90,22 | 89,96   | 90,46                           |
| 3  | Unit Pelayanan<br>Pelindungan                               | 574                  | 90,11           | 90,20        | 89,59 | 89,63 | 90,24  | 90,03          | 90,72        | 89,63 | 89,33   | 89,94                           |

|   |                                                                            |    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---|----------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | Pekerja Migran Indonesia                                                   |    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 4 | Unit Pelayanan Pemberdayaan Pekerja Migran Indonesia                       | 14 | 91,07 | 91,07 | 83,93 | 85,71 | 85,71 | 85,71 | 85,71 | 83,93 | 89,29 | 86,90 |
|   | Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP) | 0  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|   | Unit Pelayanan Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)                      | 0  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

|                      |                                                                                        |   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |       |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
|                      | Unit Pelayanan Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan | 0 |              |              |              |              |              |              |              |              |              |       |
|                      | Lainnya                                                                                |   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |       |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                                                        |   | <b>90,43</b> | <b>90,38</b> | <b>88,42</b> | <b>88,66</b> | <b>89,01</b> | <b>89,08</b> | <b>89,77</b> | <b>88,60</b> | <b>89,79</b> | 89,35 |
| IKM Unit Layanan     |                                                                                        |   | <b>90.35</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                                        |   | <b>A</b>     |              |              |              |              |              |              |              |              |       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 89.88. Selanjutnya Biaya yang mendapatkan nilai 89.97 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa fasilitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan pembaharuan standar pelayanan, sosialisasi terhadap layanan dan produk, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

### Rencana Tindak Lanjut

| No.      | Unsur        | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Waktu                     | Penanggung Jawab                            |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Biaya</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memastikan seluruh layanan yang tidak dipungut biaya mencantumkan informasi <b>“GRATIS/TIDAK DIPUNGUT BIAYA”</b> pada ruang pelayanan dan media digital.</li> <li>Memperbarui standar pelayanan dan informasi biaya pada website, media sosial, serta papan informasi.</li> <li>Mengingatkan petugas layanan untuk selalu menyampaikan informasi biaya pada saat</li> </ol> | <b>Juli-Desember 2026</b> | <b>Tim Humas<br/>Tim Layanan Masyarakat</b> |

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |                                             |
|----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|
|    |                            | memberikan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                             |
| 2  | <b>Sarana dan Pasarana</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan inventarisasi dan pemenuhan kebutuhan sarana prasarana layanan.</li> <li>2. Meningkatkan kenyamanan ruang layanan (ruang tunggu, ruang laktasi, ruang istirahat, fasilitas disabilitas, dll.).</li> <li>3. Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas yang ada.</li> </ol> | <b>Juli -Desember 2026</b> | <b>Subbag Tata Usaha</b>                    |
| 2. | <b>Aduan</b>               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan kanal konsultasi yang lebih mudah dijangkau, responsif, dan terintegrasi melalui berbagai media komunikasi.</li> </ol>                                                                                                                                                        | <b>Juli--Desember 2026</b> | <b>Tim Humas<br/>Tim Layanan Masyarakat</b> |

|  |  |                                                                      |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | 2. Melakukan publikasi secara berkala mengenai kanal pengaduan resmi |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------|--|--|

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BP3MI Jawa Barat periode Semester II 2025 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 2025)**

| No | Unsur                                    | IKM  |
|----|------------------------------------------|------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,71 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,74 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,71 |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,72 |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,74 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,74 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,78 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,73 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3,72 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BP3MI Jawa Barat telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

### Tindak Lanjut Perbaikan SKM Periode Semester II 2025

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dokumentasi Kegiatan                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyajikan informasi dalam bentuk visual (infografis, flowchart, video singkat).</li> <li>Menyediakan petugas helpdesk atau customer service yang proaktif memberikan penjelasan.</li> <li>Melakukan sosialisasi berulang melalui berbagai kanal (media sosial, website, dan ruang layanan).</li> </ul> | Sudah                                          | <p>BP3MI Jawa Barat telah meningkatkan penyampaian informasi persyaratan layanan melalui media yang lebih mudah dipahami, seperti infografis, bagan alur (<i>flowchart</i>), video singkat, serta informasi pada website dan media sosial resmi. Selain itu, petugas <i>helpdesk</i> dan admin media sosial secara aktif memberikan penjelasan serta menjawab pertanyaan masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi, sehingga pengguna layanan memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan</p> |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>mudah dipahami. Sosialisasi juga dilaksanakan secara berkelanjutan melalui kegiatan tatap muka maupun media digital.</p> <p>Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, antara lain tingkat pemahaman masyarakat yang beragam, perubahan regulasi yang mengharuskan pembaruan informasi secara berkala, serta keterbatasan jangkauan sosialisasi ke seluruh wilayah kerja. Di samping itu, tingginya pertanyaan yang masuk melalui berbagai kanal komunikasi memerlukan respons yang cepat dan konsisten agar informasi yang diterima masyarakat tetap</p> |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                                                                                                                                                                    |       |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                    |       | akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.                                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| 2 | Melakukan koordinasi intensif dengan pusat data informasi KP2MI terkait kendala sistem                                                                             | Sudah | Melakukan koordinasi intensif dengan pusat data informasi KP2MI terkait kendala sistem. BP3MI Jawa Barat juga telah melakukan upaya penyebarluasan informasi melalui media sosial terhadap upaya perbaikan dan kondisi sistem |   |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan inventarisasi dan pemenuhan kebutuhan sarana prasarana layanan.</li> <li>Meningkatkan kenyamanan ruang</li> </ul> | Sudah | Sebagai tindak lanjut hasil survei, BP3MI Jawa Barat telah melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala untuk menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat.                                                   |  |

|  |                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>layanan (ruang tunggu, fasilitas disabilitas, dll.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas yang ada.</li> </ul> |  | <p>Pemeliharaan ini meliputi pemeriksaan, perbaikan, dan perawatan fasilitas pelayanan agar tetap berfungsi dengan baik, nyaman, aman, dan layak digunakan oleh pengguna layanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang terawat, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan BP3MI Jawa Barat.</p> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester I 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 3652 orang mengisi SKM pada BP3MI Jawa Barat di tahun 2026. Layanan Penempatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 2939 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BP3MI Jawa Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.35. Meskipun demikian, nilai SKM BP3MI Jawa Barat menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya, produk dan sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BP3MI Jawa Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Bandung, 10 Juli 2026

Kepala BP3MI Jawa, Barat



Singgih Hermawan

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Tanggal dan Waktu Pengisian Survei :**

#### INFORMASI RESPONDEN

Pilih salah satu dan beri tanda [✓] pada pilihan jawaban

- Nama** :
- Email** :
- No. Hp** :
- Tanggal Pelayanan** :
- Jenis Kelamin** :
  - Laki -laki
  - Perempuan
- Pendidikan** :
  - Tidak Sekolah
  - SD/Sederajat
  - SMP/Sederajat
  - SMA/Sederajat
  - D1/D2/D3
  - D4/S1
  - S-2 dan S-3
- Pengguna Layanan** :
  - Pencaker (Pencari Kerja)
  - Calon Pekerja Migran Indonesia
  - Pekerja Migran Indonesia
  - Purna Pekerja Migran Indonesia
  - Keluarga Pencaker dan Keluarga Pekerja Migran Indonesia (Calon/Purna)
  - Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI)

- Instansi Pemerintah / SKPD / Sekolah / Akademi / Mahasiswa
- LSM / Kuasa Hukum / Pers / Pewarta
- Lainnya .....

**Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas / pendamping penyandang disabilitas?**

- Ya
- Tidak

**Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)**

- **Disabilitas Fisik** → hambatan pada anggota tubuh atau fungsi gerak (misalnya lumpuh, amputasi, kelainan tulang/sendai)

• **Disabilitas Mental** → hambatan kesehatan jiwa dan emosi  
misalnya skizofrenia, bipolar, depresi berat)

• **Disabilitas Intelektual** → hambatan kemampuan berpikir dan belajar  
misalnya down syndrome, retardasi mental)

• **Disabilitas Sensorik** → hambatan pada fungsi indra  
misalnya tunanetra, tunarungu, tunawicara).

- Jenis Layanan yang diterima** :
- Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri
  - Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia
  - Unit Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia
  - Unit Pelayanan Pemberdayaan Pekerja Migran Indonesia
  - Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)
  - Unit Pelayanan Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)
  - Unit Pelayanan Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan.
  - Lainnya .....

## **PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Pilih salah satu dan lingkari [O] kode huruf sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu

|    |                                                                                                                                                 |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami                                                                              |   |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                                                             | 1 |
| b. | Tidak setuju                                                                                                                                    | 2 |
| c. | Setuju                                                                                                                                          | 3 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                                                                   | 4 |
| 2. | Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan                                                                                              |   |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                                                             | 1 |
| b. | Tidak setuju                                                                                                                                    | 2 |
| c. | Setuju                                                                                                                                          | 3 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                                                                   | 4 |
| 3. | Layanan yang diberikan sudah tepat waktu                                                                                                        |   |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                                                             | 1 |
| b. | Tidak setuju                                                                                                                                    | 2 |
| c. | Setuju                                                                                                                                          | 3 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                                                                   | 4 |
| 4. | Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami                                                                         |   |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                                                             | 1 |
| b. | Tidak setuju                                                                                                                                    | 2 |
| c. | Setuju                                                                                                                                          | 3 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                                                                   | 4 |
| 5. | Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan                                                                                                 |   |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                                                             | 1 |
| b. | Tidak setuju                                                                                                                                    | 2 |
| c. | Setuju                                                                                                                                          | 3 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                                                                   | 4 |
| 6. | Petugas pelayanan maupun aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) | 1 |
|    |                                                                                                                                                 | 2 |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                                                             | 3 |
| b. | Tidak setuju                                                                                                                                    | 4 |
| c. | Setuju                                                                                                                                          |   |
| d. | Sangat Setuju                                                                                                                                   |   |

|    |                                                                                                        |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 7. | Petugas melayani dengan ramah, dan fitur aplikasi sistem layanan mudah digunakan.                      | 1 |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                    | 2 |
| b. | Tidak setuju                                                                                           | 3 |
| c. | Setuju                                                                                                 | 4 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                          |   |
| 8. | Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses                                                         | 1 |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                    | 2 |
| b. | Tidak setuju                                                                                           | 3 |
| c. | Setuju                                                                                                 | 4 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                          |   |
| 9. | Sarana prasarana nyaman serta mudah digunakan, dan sistem layanan online berfungsi baik tanpa kendala. | 1 |
| a. | Sangat tidak setuju                                                                                    | 2 |
| b. | Tidak setuju                                                                                           | 3 |
| c. | Setuju                                                                                                 | 4 |
| d. | Sangat Setuju                                                                                          |   |

### Apresiasi, Saran, & Masukan

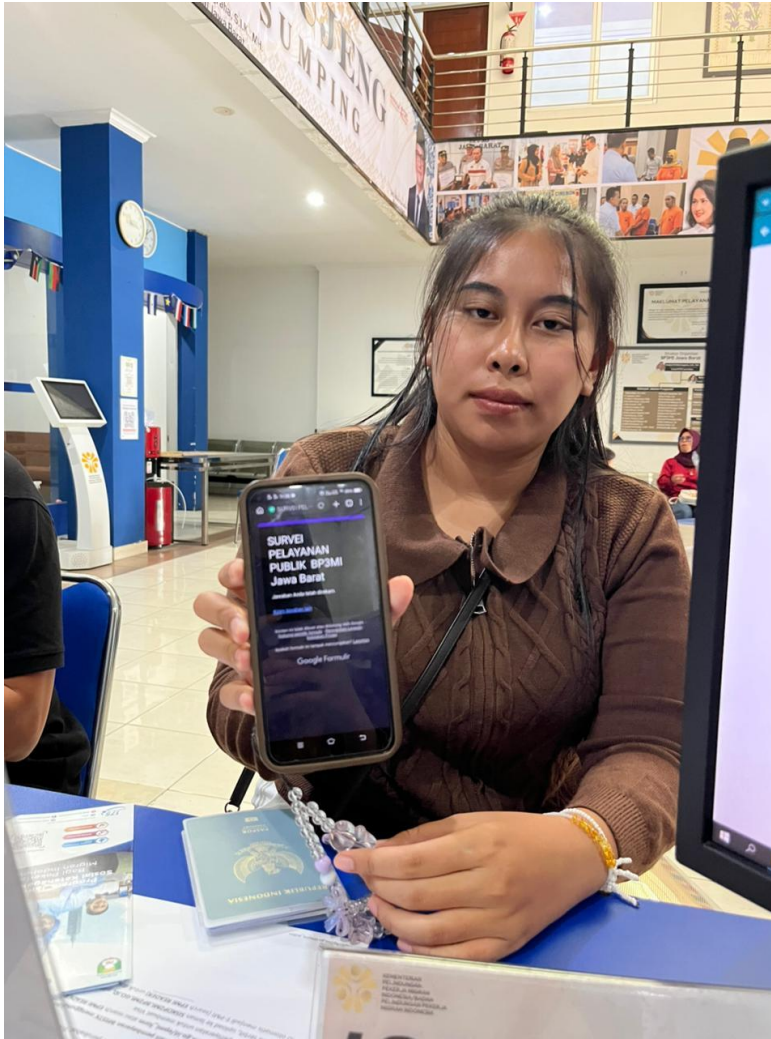
.....

.....

.....

**Terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk pengisian Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).