



LAPORAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2026**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026.

Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang telah ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangsih pikiran dalam menyusun Laporan Survei Kepuasan masyarakat ini. Semoga bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam penyusunan kebijakan pembinaan aparatur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Palembang, 20 April 2026



Kepala BPSDMD
Provinsi Sumatera Selatan,

Prof. Dr. H. M. Edwar Juliartha, S.Sos., MM
Pembina Utama Madya (IV.d)
NIP. 19750707 199703 1 003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran	1
C. Gambaran Umum.....	2
D. Visi dan Misi.	4
 BAB II METODE SURVEI	 5
A. Periode Survei.....	5
B. Metode Penelitian	5
C. Tahapan Pelaksanaan Survei	5
D. Bentuk Jawaban Hasil Survei.....	6
E. Penetapan Responden dan Pengolahan Data Penilaian.....	6
F. Tempat dan Waktu	8
 BAB III HASIL SURVEI.....	 9
A. Deskripsi Responden Survei Kepuasan Masyarakat	9
B. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan.....	11
C. Rencana Tindak Lanjut	12
D. Tindak Lanjut	13
E. Perbandingan Nilai SKM selama 3 Tahun.....	13
 BAB IV PENUTUP.....	 15
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari government menjadi governance. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju governance. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berperan aktif dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pelayanan prima kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang telah ditindak lanjuti dengan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, maka OPD Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan melakukan survey kepuasan masyarakat khususnya yang ditujukan kepada aparatur pemerintah guna peningkatan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan aktivitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan *good governance* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Peningkatan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat di segala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Tujuan

- a. Mewujudkan good governance
- b. Meningkatkan citra aparaturnya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, Transparan, akuntabel dan nyaman
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan menjaring aspirasi masyarakat
- d. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM)

3. Sasaran

- 1) Meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan yang akuntabel, transparan dan dapat diakses oleh publik;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di bidang pemerintahan hukum dan pembangunan;
- 3) Meningkatkan koordinasi perumusan kebijakan umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik
- 4) Berkembangnya tata kelola pemerintahan yang baik;
- 5) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

C. Gambaran Umum

Terbentuknya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumsel berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan 39 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang terdiri dari 5 (Lima) bidang yaitu;

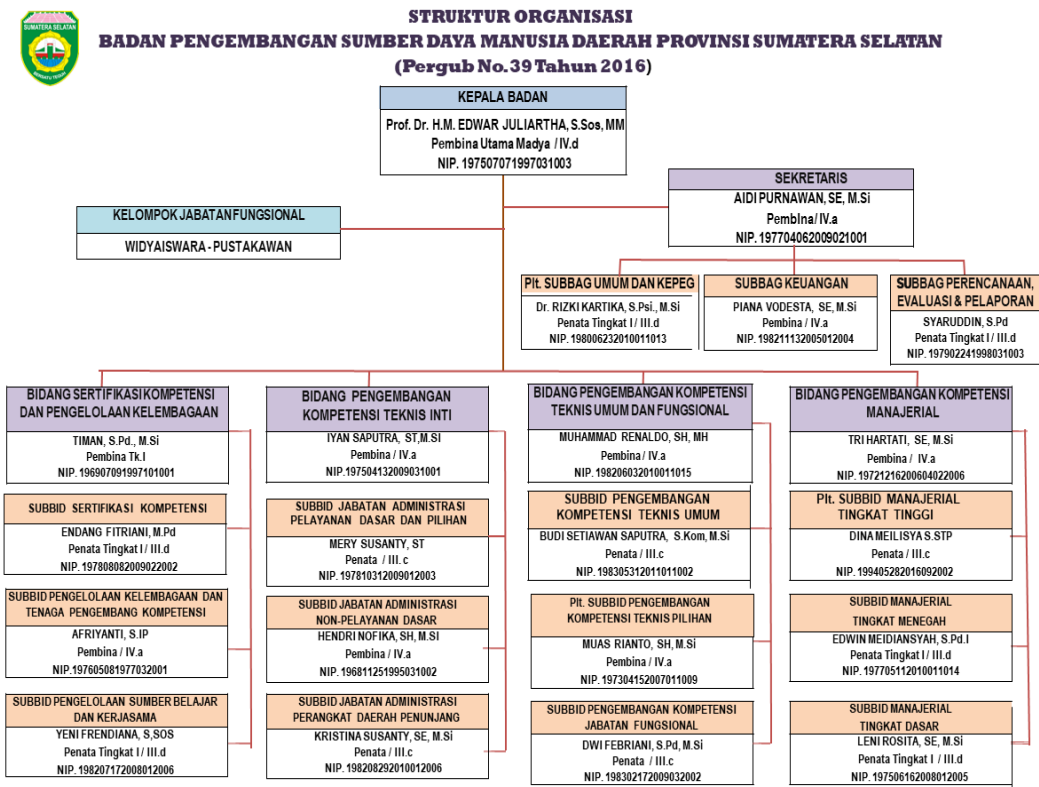
1. Sekretariat;
2. Sub Bagian Keuangan;
3. Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
4. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
5. Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan;
6. Sub Bidang Sertifikasi Kompetensi;

7. Sub Bidang Pengelolaan Kelembagaan dan Tenaga Pengembang Kompetensi
8. Sub Bidang Pengelolaan Sumber belajar dan Kerjasama
9. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti;
10. Sub Bidang Jabatan Administrasi Pelayanan Dasar Pilihan;
11. Sub Bidang Jabatan Administrasi Non-Pelayanan Dasar;
12. Sub Bidang Jabatan Administrasi Perangkat Daerah Penunjang;
13. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum dan Teknis Fungsional;
14. Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum;
15. Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Pilihan;
16. Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Jabatan Fungsional;
17. Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial;
18. Sub Bidang Manajerial Tingkat Tinggi;
19. Sub Bidang Manajerial Tingkat Menengah;
20. Sub Bidang Manajerial Tingkat Dasar.

Jumlah pegawai yang mendukung dalam melaksanakan tugas yang di jalan kan oleh pegawai pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan :

- a) PNS sebanyak 70 Orang
- b) PPPK sebanyak 46 orang
- c) PPK Paruh Waktu sebanyak 2 Orang

Terlampir Struktur Organisasi dan Pegawai pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2026, sebagai berikut :



D. Visi dan Misi

1. Visi

Visi adalah pandangan jauh ke depan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adapun visi tersebut dirumuskan sebagai berikut :

SUMATERA SELATAN
MAJU TERUS UNTUK SEMUA

2. Misi

Berdasarkan visi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan maka Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan melaksanakan program dan kegiatan yang mendukung pada Misi IV yaitu :

Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik dan Kapabilitas Birokrasi

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah dilaksanakan Per Triwulan I (Januari s/d Maret 2026), Triwulan II (April s/d Juni 2026), Triwulan III (Juli s/d September 2026), dan Triwulan IV (Oktober s/d Desember 2026).

B. Metode Penelitian

Secara Periodik Survei menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert* yaitu skala *Psikometrik* yang umum digunakan dalam Quesioner (angket) yang paling banyak digunakan dalam skala riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, skala Likert dapat mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

C. Tahapan Pelaksanaan Survei

1) Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Badan pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan beralamat di Jl. Putri Kembang Dadar No. 77 Bukit Besar Palembang.

2) Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

3) Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat melalui :

- a) Perencanaan
- b) Persiapan
- c) Pelaksanaan
- d) Pengolahan
- e) Penyajian Hasil Survei.

4) Langkah-Langkah Survei Kepuasan Masyarakat :

- a) Menyusun Instrumen Survei
- b) Menentukan besaran dan teknik Penarikan Sampel
- c) Menentukan reponden
- d) Melaksanakan Survei
- e) Mengolah Hasil Survei

f) Menyajikan dan melaporkan Hasil Survei

D. Bentuk Jawaban Hasil Survei

Design bentuk jawaban hasil survei dalam setiap pertanyaan pada unsur pelayanan dalam quesioner berupa jawaban pilihan ganda yaitu :

No	Variabel Penelitian	Jawaban dari Setiap Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai
2.	Prosedur Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak mudah ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang mudah ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi mudah ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat mudah
3.	Waktu Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak cepat ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang cepat ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi cepat ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat cepat
4.	Biaya/Tarif Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak mahal ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang mahal ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi mahal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat mahal
5.	Produk Layanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak kompeten ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang kompeten ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi kompeten ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat kompeten
7.	Perilaku Pelaksana;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sopan dan ramah ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sopan dan ramah ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi sopan dan ramah ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sopan dan ramah
8.	Maklumat Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak ada ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi ada tetapi tidak diterapkan ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi diterapkan tetapi kurang maksimal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi diterapkan sepenuhnya
9.	Penanganan Pengaduan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak ada ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi ada tetapi tidak berfungsi ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi berfungsi kurang maksimal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi dikelola dengan baik
10.	Sarana dan Prasarana.	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak ada ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi ada tetapi tidak berfungsi ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi berfungsi kurang maksimal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi dikelola dengan baik

E. Penetapan Responden dan Pengelolaan Data Penilaian

1) Jumlah Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) orang responden yang terdiri dari Pegawai, Mahasiswa, dan pelajar dan lain-lain, yang berhubungan dan dilayani oleh bagian-bagian yang ada pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan

2) Pengolahan Data dan Penilaian

Metode pengolahan data Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

Bobot nilai rata-rata tertimbang =
$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,1

Jumlah NRR tertimbang = Total NRR tertimbang seluruh unsur

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM = Total NRR tertimbang x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan memungkinkan untuk :

- a) Menambahkan unsur yang dianggap Relevan
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi Nilai Interval,Konversi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber: pergub Sumsel no. 57 tahun 2018

F. Tempat dan Waktu**a. Tempat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah dilakukan pada 5 (lima) Bidang yang ada pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah yaitu :

1. Sekretariat;
 - 1) Sub Bagian Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
 - 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
2. Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan;
 - 1) Sub Bidang Sertifikasi Kompetensi;
 - 2) Sub Bidang Pengelolaan Kelembagaan dan Tenaga Pengembang Kompetensi
 - 3) Sub Bidang Pengelolaan Sumber belajar dan Kerjasama
3. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti;
 - 1) Sub Bidang Jabatan Administrasi Pelayanan Dasar Pilihan;
 - 2) Sub Bidang Jabatan Administrasi Non-Pelayanan Dasar;
 - 3) Sub Bidang Jabatan Administrasi Perangkat Daerah Penunjang;
4. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum dan Teknis Fungsional;
 - 1) Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum;
 - 2) Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Pilihan;
 - 3) Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Jabatan Fungsional;
5. Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial;
 - 1) Sub Bidang Manajerial Tingkat Tinggi;
 - 2) Sub Bidang Manajerial Tingkat Menengah;
 - 3) Sub Bidang Manajerial Tingkat Dasar.

b. Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I, dilaksanakan pada bulan 2 Januari s/d 31Maret 2026.

BAB. III

HASIL SURVEI

Hasil survei Kepuasan Masyarakat BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan pada Triwulan I Tahun 2026, dapat disampaikan sebagai berikut :

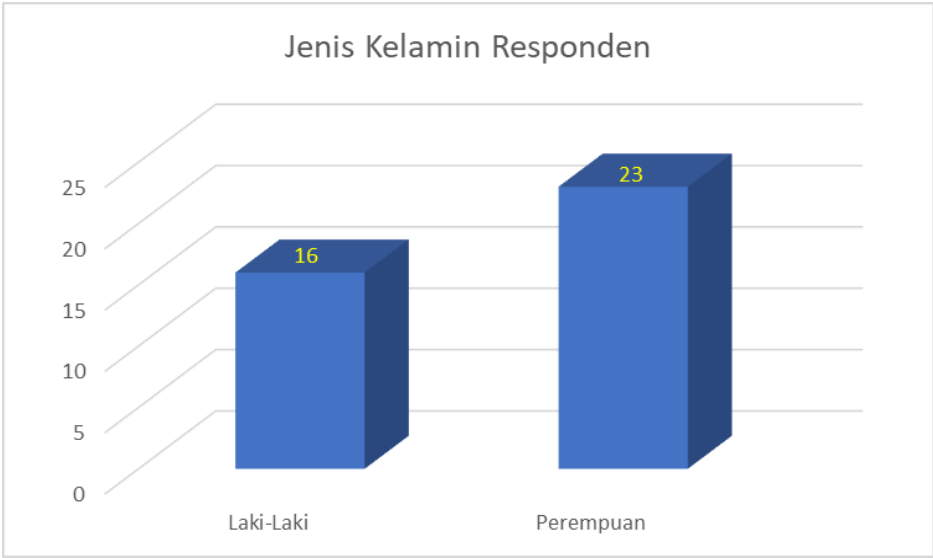
A. DESKRIPSI RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1) Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah TW I	Jumlah TW II	Jumlah TW III	Jumlah TW IV	Total Jumlah
Laki-Laki	16	-	-	-	16
Perempuan	23	-	-	-	23
	39	-	-	-	39

Diagram 1. Jenis Kelamin Responden



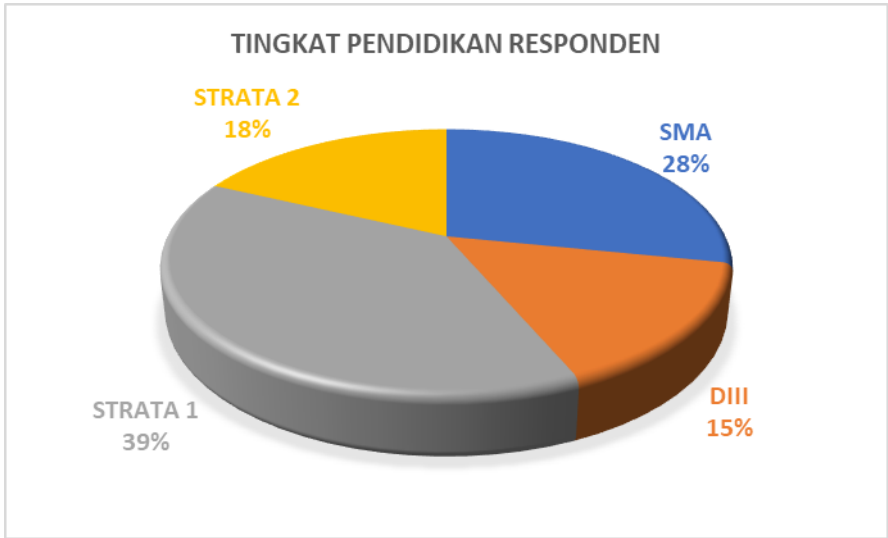
Pada Tabel dan Diagram diatas menunjukan bahwa jumlah “Jenis Kelamin Responden” dari 39 orang responden yang mengisi survei adalah : Responden Laki-Laki sebanyak 16 orang dengan persentase 41% dan Responden Perempuan sebanyak 23 orang dengan Persentase 59%.

2) Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah TW I	Jumlah TW II	Jumlah TW III	Jumlah TW IV	Total Jumlah
SD	-	-	-	-	-
SMP	-	-	-	-	-
SMA	11	-	-	-	11
DIII	6	-	-	-	6
Strata 1	15	-	-	-	15
Strata 2	7	-	-	-	7
Strata 3	-	-	-	-	-
Jumlah	39	-	-	-	39

Diagram 2. Tingkat Pendidikan Responden



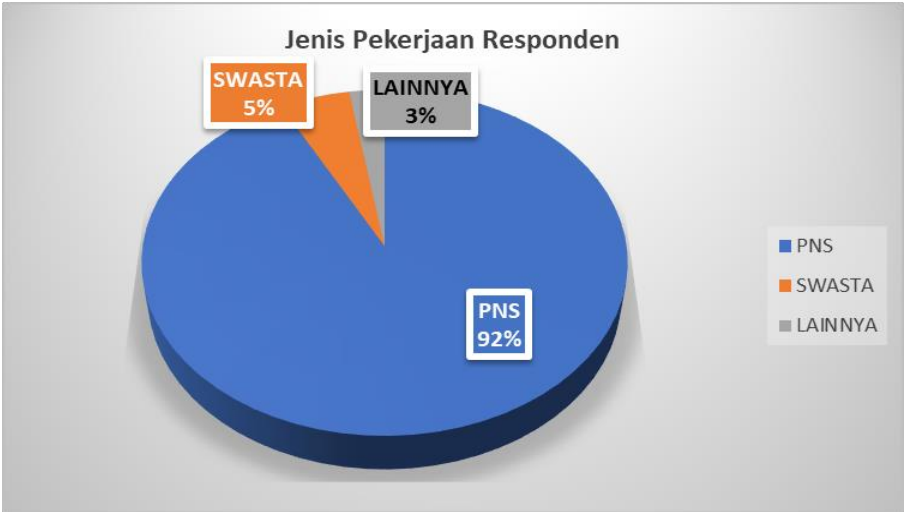
Pada Tabel dan Diagram diatas menunjukan bahwa “Tingkat Pendidikan Responden” Responden dari 39 orang jumlah responden yang mengisi survei adalah : Responden SMA sebanyak 11 orang dengan persentase 28%, Diploma III sebanyak 6 orang dengan persentase 15% , Strata 1 sebanyak 15 orang dengan persentase 39% dan Strata 2 sebanyak 7 orang dengan persentase 18%.

3) Deskripsi jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4. Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah TW I	Jumlah TW II	Jumlah TW III	Jumlah TW IV	Total Jumlah
PNS	36	-	-	-	36
SWASTA	2	-	-	-	2
WIRAUSAHA	-	-	-	-	-
PELAJAR/MAHASISWA	-	-	-	-	-
LAINNYA	1	-	-	-	1
JUMLAH	39	-	-	-	39

Diagram 4. Jenis Pekerjaan Responden



Pada Tabel dan Diagram diatas menunjukan bahwa “Jenis Pekerjaan Responden” dari 39 (tiga puluh sembilan) orang responden yang mengisi survei adalah PNS sebanyak 36 orang dengan persentase 92%, Swasta sebanyak 2 orang dengan persentase 5%, dan lain-lain sebanyak 1 orang dengan persentase 3%.

B. HASIL IDENTIFIKASI PER UNSUR PELAYANAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumsel Tahun 2026 dapat di indentifikasi nilai-nilai dari unsur terendah adalah sebagai berikut :

1) Hasil SKM Triwulan I

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	3,77
2	Prosedur pelayanan	3,69
3	Waktu Pelayanan	3,69
4	Biaya/tarif pelayanan	3,62
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,59
6	Kompetensi pelaksana	3,90
7	Perilaku pelaksana	3,85
8	Maklumat pelayanan	3,92
9	Penanganan pengaduan	3,44
10	Sarana dan Prasarana Layanan	3,36

Dari kesepuluh unsur pelayanan yang dinilai dalam survei kepuasan masyarakat, unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Sarana dan Prasarana Layanan (unsur 10) dengan nilai 3,36.

2) Hasil Sampel Saran/Masukan dan Umur Responden

Pendataan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi contoh sampel yang diambil dari berbagai hasil survei adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Sampel Saran/Masukan dan Umur Responden

No.	Saran / Masukan	TW I		TW II		TW III		TW IV	
		Jenis Kelamin	Umur	Jenis Kelamin	Umur	Jenis Kelamin	Umur	Jenis Kelamin	Umur
1	Ditempat makan bisa ditambahkan kursi lagi agar tidak bergantian untuk duduk di meja makan	perempuan	43	-	-	-	-	-	-

C. Rencana Tindak Lanjut

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 dan telah membuat Rencana Tindaklanjut dari nilai unsur terendah, yaitu sarana dan prasarana pelayanan (U10) pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Triwulan I dari 10 (sepuluh) unsur pertanyaan yang telah dilaksanakan terhadap 39 (tiga puluh sembilan) orang responden, Rencana Tindaklanjut dari unsur terendah menurut data hasil survei adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Terendah	Nilai	Rencana Tindaklanjut	TW I	TW I	TW I	TW I	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,36	Akan dilakukan penambahan jumlah kursi	Maret 2026	-	-	-	Subbag Umum dan Kepegawaian

D. Tindak Lanjut

Setelah Rencana Tindaklanjut Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah menindaklanjuti unsur terendah pada Triwulan I, terdapat 3 (tiga) pelaksanaan tindak lanjut dari unsur terendah pada 10 (sepuluh) unsur pertanyaan survei yang dilaksanakan terhadap 39 (tiga puluh sembilan) orang responden, tindaklanjut dari unsur terendah menurut data hasil survei sebagai berikut :

Tabel 8. Aksi Pelaksanaan Tindak Lanjut

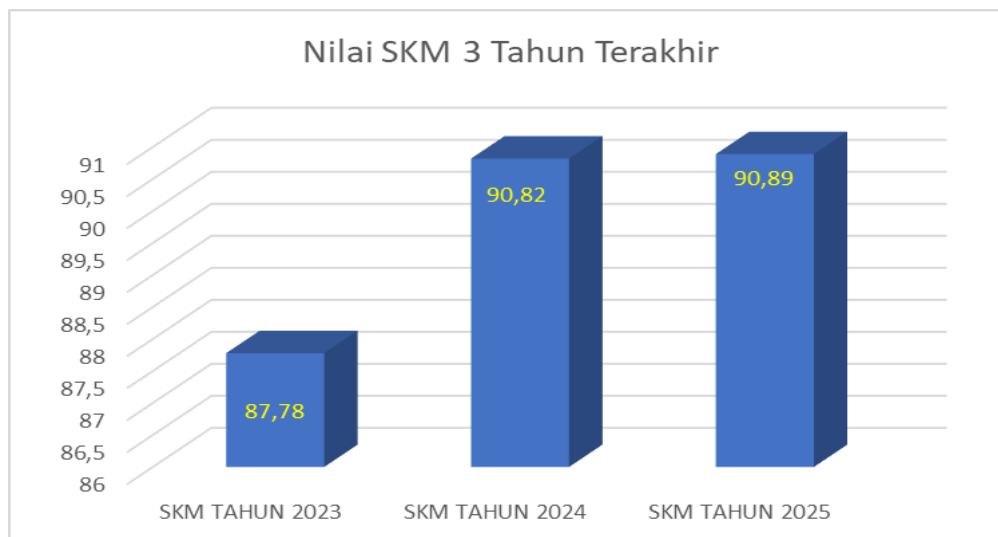
No	Unsur Terendah	Nilai	Rencana Tindaklanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Pelaksanaan Tindaklanjut
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,36	Akan dilakukan penambahan jumlah kursi	Maret 2026	Penambahan jumlah kursi dan penataan ulang ruang makan agar lebih optimal dan nyaman digunakan (18 Maret 2026)

E. Perbandingan Nilai SKM selama 3 Tahun

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2023-2025 dapat disampaikan sebagai berikut :

No	Tahun	Nilai SKM
1	2023	87,78
2	2024	90,82
3	2025	90,89

Diagram 5. Nilai SKM 3 Tahun Terakhir



Hasil identifikasi Nilai IKM Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan dapat dibandingkan sebagai berikut : Tahun 2025 adalah 90,89 (sangat baik) yang meningkat sebanyak 0,07 poin dibandingkan dengan nilai IKM Tahun 2024 adalah 90,82 (sangat baik). Hal ini yang disebabkan oleh factor lebih aktifnya melaksanakan Pembinaan langsung terhadap SDM, Monitoring dan Evaluasi SKM yang secara kontinyu sehingga terdapat peningkatan kualitas Pelayanan dari tahun sebelumnya.

Nilai IKM Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan pada Tahun 2024 adalah 90,82 (sangat baik) yang meningkat sebanyak 3,04 poin dibandingkan nilai IKM di Tahun 2023 adalah 87,78 (baik). Hal ini disebabkan oleh peningkatan volume kegiatan yang dilaksanakan oleh Bidang – Bidang yang ada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan sekaligus didukung oleh peningkatan anggaran kegiatan.

BAB IV

PENUTUP

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumsel dengan hasil indeks sebesar 92,05;
- B. Nilai Terendah yang akan ditindaklanjuti adalah Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan (U10) dengan nilai 3,36;
- C. Tindaklanjut terhadap hasil survei triwulan I adalah penambahan sarana dan prasarana dengan Belanja Modal.
- D. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan terus ditingkatkan.

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan, semoga dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan akan meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat.

Palembang, 20 April 2026

Kepala BPSDMD
Provinsi Sumatera Selatan,



Prof. Dr. H. M. Edwar Juliarta, S.Sos., M.M
Pembina Utama Madya / IV.d
NIP. 19750707 199703 1 003

PUBLIKASI NILAI IKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2026

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :			
92,05	RESPONDEN			
	JUMLAH	:	39 Orang	
	JENIS KELAMIN	:	L	: 16 Orang P : 23 Orang
	PENDIDIKAN	:		
			SD	: 0 Orang
			SMP	: 0 Orang
			SMA	: 11 Orang
			D III	: 6 Orang
			S1	: 15 Orang
			S2	: 7 Orang
			S3	: 0 Orang
	JENIS PEKERJAAN	:	PNS	: 36 Orang
			PEGAWAI	: 2 Orang
			SWASTA	: 0 Orang
			WIRASWASTA	: 0 Orang
			PELAJAR	: 0 Orang
			/MAHASISWA	: 0 Orang
			LAINNYA	: 1 Orang
PERIODE SURVEI = JANUARI S/D MARET 2026				

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

REKAPITULASI NILAI UNSUR SKM
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMSEL
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
TAHUN 2026

NO. PD	PERANGKAT DAERAH	UNSUR 1	UNSUR 2	UNSUR 3	UNSUR 4	UNSUR 5	UNSUR 6	UNSUR 7	UNSUR 8	UNSUR 9	UNSUR 10	JUMLAH 10 UNSUR	NRR 10 Unsur	Ket.
1	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	94,23	92,31	92,31	90,38	89,74	97,44	96,15	98,08	85,90	83,97	920,51	92,05	

catatan :

1) 10 Unsur adalah pertanyaan survei dengan menggunakan unsur pertanyaan tentang Maklumat Pelayanan

REKAPITULASI LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMSEL
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
TAHUN 2026

NO. PD	NAMA PERANGKAT DAERAH / UNIT	JUMLAH RESPONDEN	NILAI PD	KATEGORI	MANUAL/ONLINE	AKSI TINDAK LANJUT	KET.
1	2	3	4	5	6	7	8
1	BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH	39	92,05	Sangat Baik	manual & online	Penambahan jumlah kursi dan penataan ulang ruang makan agar lebih optimal dan nyaman digunakan (18/03/2026)	Tindaklanjut 100 %

REKAP. NILAI IKM BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH PROVINSI SUMSEL TRIWULAN I
TAHUN 2026

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN											Interval	Interval.K	Manual /	Tindak lanjut	KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Online			(%)		
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3,68	92,05	Online	100%	TW I	
2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4						
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4						
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3						
5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3						
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4						
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3						
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
11	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2						
12	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3						
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4						
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3						
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3						
17	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3						
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3						
19	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3						
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3						
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3						
23	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3						
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3						
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4						
26	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3						
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3						
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4						
29	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3						
30	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3						
31	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3						
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3						
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3						
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3						
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Σnilai/Unsur	147	144	144	141	140	152	150	153	134	131			Online			
unsur	3,77	3,69	3,69	3,62	3,59	3,90	3,85	3,92	3,44	3,36			Online			
	0,38	0,37	0,37	0,36	0,36	0,39	0,38	0,39	0,34	0,34			Online			
													Online			
Σunsur	94,23	92,308	92,31	90,38	89,74	97,44	96,15	98,0769	85,90	83,97			Manual			
													Manual			
920,51															**)	
															92,05	



PT. SUKSES HIJRAH BERSAMA
CONTRACTOR & SUPPLIER, EVENT ORGANIZER

Jl. Kancil Putih No.64 Rt.35 Rw.10 Kelurahan Demang Lebar Daun
PALEMBANG 30137
☎ 0812 7818 035 @sukesshijrahbersama@gmail.com

Nomor : 010/SPP/SHB/03/2026
Lampiran : -
Perihal : *Surat Pengantar Barang*

Palembang, 18 Maret 2026
Kepada Yth.
Plt. Kasubag Umum Dan Kepegawaian
BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan
di_
P a l e m b a n g

Dengan hormat,

Dengan hormat,

Bersama ini dimohonkan untuk diterima Pekerjaan Belanja Modal Mebeuler BLUD pada BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2026 dengan rincian sebagai berikut :

No	Nama Produk/Barang	Jumlah	Satuan
1	Cup Folder Paper Cup	6	Unit
2	Kursi Chitosee Sakata	50	Unit
3	Meja Diklat Kayu	50	Unit
4	Sofa Set	1	Unit
5	Sofa Set	1	Unit
6	Meja Kerja Staff Pelaksana (Informa)	4	Unit
7	Ghordenk Zebra Blind W Space SPZ88	25,6	Meter
8	Filling Cabinet 4 Laci Brother B104	7	Unit
9	Lemari Arsip Pintu Sliding	4	Unit
10	Meja Rapat Segi Empat	1	Unit
11	Kursi Rapat (Informa)	6	Unit
12	Meja Rapat Oval	1	Unit
13	Lemari Pakaian 1 Pintu	20	Unit
14	Ghordenk Roll Blinds KR 1011	50,2	Meter
15	Kursi Bar Putar Kentucky Kulit Hitam	3	Unit
16	Kursi Gubernur 3211 Full Jati	1	Unit

Demikian telah disampaikan Pekerjaan Belanja Modal Mebeuler BLUD pada BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan tersebut dan diterima cukup dan baik.

YANG MENERIMA
Plt. Kasubag Umum dan Kepegawaian
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Daerah Provinsi Sumatera Selatan

**HORMAT KAMI,
PT. SUKSES HIJRAH BERSAMA**

Dr. RIZKI KARTIKA, S.Psi., M.Si
Plt. Kasubag Umum dan Kepegawaian

YUDIN HASMIN, SE.,MM
Direktur Utama



: EP-01KJEFFDGS3YE1MFD2D1W42GW9
: 06 Mar 2026, 14:18:40 WIB

Surat Pesanan

Total PPnBM

Estimasi Total Pembayaran Termin 1

Rp296.086.950,00

Sudah Termasuk Pajak (jika Ada)

Pengiriman

Nama Penerima : Edwar Jullartha (6281377755797)
Permintaan Tiba : 18 Maret 2026 - 18 Maret 2026
Alamat Pengiriman : Jalan Putri Kembang Dadar No. 77, Bukitlana, Ilir Barat Satu, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30139
Kurir Pengiriman : Kurir Penyedia - CUSTOM

No	Produk	Varian	Layanan Tambahan	Catatan	Jumlah
1	Sofa Tamu 321 beserta Meja				1,00
2	Meja Rapat Oval				1,00
3	Meja Rapat Segi Empat				1,00
4	Kursi Chitose Caesar N				50,00
5	Lemari Pakaian 1 Pintu				20,00
6	Sofa Tamu				1,00
7	Kursi Bar Putar				3,00
8	Lemari Arslip Pintu Sliding				4,00
9	Cup Folder Paper Cup				6,00
10	Gorden Roll Blinds KR1011				50,00
11	Gorden Zebra Blinds W SP 288				26,00
12	Meja Kerja Staff				4,00
13	Filling Cabinet 4 Laci				7,00
14	Meja Kayu				50,00
15	Kursi Gubernur				1,00
16	Kursi Rapat				6,00
Harga Produk (231,00)					Rp266.745.000,00
Harga Layanan Tambahan (0,00)					Rp0,00
Dngkos Kirim (10.085,70 kg)					Rp0,00



No. Surat Pesanan
Tanggal Surat Pesanan

: EP-01KJEFFDGS3YE1MFD2D1W42GW9
: 06 Mar 2026, 14:18:40 WIB

Surat Pesanan

Surat Pesanan ini berlaku sejak tanggal Surat Pesanan ini ditandatangani oleh para pihak sampai dengan selesainya pelaksanaan pekerjaan. Demikian Surat Pesanan ini dibuat dan ditandatangani oleh Para Pihak menggunakan sistem tanda tangan digital dalam 1 (satu) dokumen asli yang dapat digunakan kedua belah pihak, serta memiliki kekuatan hukum dan pembuktian yang sama untuk kedua belah pihak.

Dengan memberikan Tanda Tangan Elektronik pada Surat Pesanan ini, maka Pemesan dan Penyedia telah menyetujui Syarat dan Ketentuan pada <https://bantuan.inaproc.id/hc?id-id/articles/10157833668111-Syarat-dan-Ketentuan-Katalog-Elektronik-Versi-6-Versi-1-1> yang berlaku di Katalog Elektronik v6.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Sumatera Selatan

SUKSES HJRAH BERSAMA

EDWAR JULIARTHA

EDWAR JULIARTHA
Pejabat Pembuat Komitmen



Yudin Hasmin,

Yudin Hasmin, Se, Mm
Direktur

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSE-BSSN untuk Pembeli dan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Priy untuk Penyedia. Untuk memastikan keasliannya, silakan unduh dokumen ini kemudian unggah pada <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>