

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021

# lisa POLPP

Layanan Aduan onLine WhatsApp  
Polisi Pamong Praja

## KABUPATEN BALANGAN



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN BALANGAN

087800149191

## KATA PENGANTAR

Komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari konsistennya Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan. Melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang di dilaksanakan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Unit Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari pengukuran pada pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud, diharapkan dari laporan ini dapat menjadi bahan, masukan untuk mengambil arah kebijakan memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Pada periode tahun 2021, dilakukan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang ada di 1 (Satu) Bagian yakni Bagian Sekretariat Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara detail terbahas didalam laporan ini. Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Publik.



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	i
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ii

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1-1
1.2. Peraturan Perundangan.....	1-2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	1-2
1.4. Ruang Lingkup.....	1-2

### **BAB 2 PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

2.1. Pelaksanaan .....	2-1
2.2. Teknik Survei .....	2-1

### **BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

3.1. Hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan .....	3-1
3.2. Hasil SKM Bagian Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan .....	3-2

### **BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

4.1. Kesimpulan .....	4-1
4.2. Rekomendasi.....	4-1

### **LAMPIRAN**

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritis dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat sebagai upaya mewujudkan visi dan misinya, maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan Kabupaten Balangan melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

## **1.2. TUJUAN**

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan khususnya pelayanan yang ada pada Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) sebagai fungsi administratif.

## **1.3. SASARAN**

Sasaran dalam dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, yaitu :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **1.4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun

2017, Tetang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

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 Penyelesaian 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 yang diberikan oleh masing-masing bagian.

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. 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).

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

### **2.1. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

### **2.2. TEKNIK SURVEI**

#### **A. Survei**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri oleh penerima layanan, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

## B. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan pencatatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 2.1  
Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

Nilai Persepsi	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	3,5334 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### **C. Perangkat Pengolahan**

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat sistem komputerisasi dilakukan dengan program komputer sistem *data base*.

### **D. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan ke dalam *data base* masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

### **E. Hasil**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di Satuan Polisi Pamong Praja.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di Satuan Polisi Pamong Praja.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **3.1. HASIL SURVEI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BALANGAN**

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh bagian yang melakukan pelayanan langsung di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang kemudian diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat.

Pada tahun 2021 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang ada pada 1 (satu) bagian yakni, Bagian Sekretariat ini mendapat respon positif dari masyarakat penerima layanan yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Unit Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan dilaksanakan pada 1 (satu) Unit Pelayanan Publik. Adapun Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan SKM ini merupakan Bagian yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan diperoleh hasil nilai 76,88 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Pelayanan Baik dari rekapitulasi hasil survei SKM Tahun 2021 termuat dalam rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut :

LEVEL INSTANSI : SKPD  
WILAYAH : Balangan  
TAHUN : 2021  
JUMLAH TOTAL : 1.230  
NILAI RATA-RATA : 76,88  
KESIMPULAN : Baik

Tabel. 3.1  
REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2021

NO.	UNIT KERJA	NILAI SKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			DASAR HUKUM
				NILAI TERENDAH	NILAI TERTINGGI	NAMA UNSUR	
1.	Bagian Sekretariat Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	76,88	Baik	2,84	3,57	Terendah : Sarana dan Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif	PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

### **3.2. HASIL SURVEI BAGIAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Untuk kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Unit Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di Satuan Polisi Pamong Praja di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang dilaksanakan pada Unit Pelayanan Publik dapat dilihat dari uraian tabel masing-masing penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat:

Dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu Permenpan Nomor : 14 Tahun 2017, dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan diperoleh hasil nilai 76,88 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Pelayanan Baik, dari pengelolaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) di Satuan Polisi Pamong Praja yang dilaksanakan Tahun 2021, sebagai berikut :

#### **1. Hasil Survei Bagian Sekretariat**

##### **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Sekretariat terkait Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di Satuan Polisi Pamong Praja yang dilaksanakan oleh Sub Bidang Umum dan Kepegawaian, dimana responden yang yang dijadikan sampel berjumlah 44 orang, berdasarkan katagori jenis kelamin : Laki-laki berjumlah 23 orang dan Perempuan berjumlah 21 orang dengan spesifikasi Pendidikan D1-D2-D3-D4 12 orang S1/S2 sebanyak 2 orang dan SMA/sederajat sebanyak 30 orang dengan pekerjaan PNS Daerah Kabupaten Balangan dan Tenaga Kontrak. Berikut adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) di Satuan Polisi Pamong Praja dimana beberapa responden memberikan penilaian rendah terhadap Sarana dan Prasarana dengan nilai NRR/Unsur sebesar 2,84 sedangkan rata-rata responden memberikan penilaian

yang tinggi pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai NRR/Unsur Pelayanan sebesar 3,57 karena pelayanan yang diselenggarakan oleh Layanan Aduan Online Whatsapp Satpol-PP (La-Lisa) semuanya gratis tanpa ada pungutan hal ini terlihat dari Tabel berikut :

**Tabel. 3.1**  
**Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI / UNSUR	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	133	3,02
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	133	3,02
U3	Waktu penyelesaian	134	3,05
U4	Biaya/tarif	157	3,57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	135	3,07
U6	Kompetensi pelaksana	133	3,02
U7	Perilaku pelaksana	139	3,16
U8	Sarana dan Prasarana	125	2,84
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	141	3,20

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut terletak pada unsur ke-4 yaitu unsur biaya / tarif, dengan tingkat kualitas pelayanan puas yaitu 3.57. Sedangkan nilai terendah adalah 2.84 pada unsur ke-9 yaitu Sarana dan Prasarana. Untuk nilai survei terendah telah dilakukan evaluasi dengan mengusulkan pembenahan serta pembaharuan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan pelayanan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang ada pada satu bagian sebesar **76,88** dan berada pada kategori **Baik**.

### 4.2. REKOMENDASI

Diperlukan upaya untuk meningkatkan fasilitas pelayanan yang masih dan belum cukup memadai dengan cara perbaikan juga pengadaan sarana dan prasarana agar menunjang pelayanan.

Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit pelayanan La-Lisa di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward/penghargaan* kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.