# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



# SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2022

#### DAFTAR ISI

DAFTA	AR ISI	ii
BAB I.		1
PENDA	AHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II		3
PENG	JMPULAN DATA SKM	3
2.1	Pelaksana SKM	3
2.2	Metode Pengumpulan Data	3
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5	Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III		5
HASIL	PENGOLAHAN DATA SKM	5
1.1	Jumlah Responden SKM	5
1.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	
	95,74 ( A Sangat Baik)	6
BAB IV		
ANALIS	SIS HASIL SKM	7
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2	Rencana Tindak Lanjut	8
4.3	Tren Nilai SKM	
		10
KESIM	PULAN	10
A A A DU		11

#### BABI

#### PENDAHUAN

#### 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 di bidang ketenteraman dan ketertiban umum yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- 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:

- 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;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

#### BAB II

#### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 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. Untuk Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul biaya /tarif tidak dikenakan.
- 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.
- Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 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 setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu 12 (dua belas)bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2022	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2023	10

# 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 440 orang.

#### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1092 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	567	51,92 %
		PEREMPUAN	525	48,08 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	0,5 %
		SLTP	48	6,02 %
		SLTA	623	78,17 %
		S-1	119	14,93 %
		S-2	2	0,25 %
		S-3	1	0,13 %
3	PEKERJAAN	PNS	89	8,15 %
		TNI	27	2,47 %
		POLRI	38	3,48 %
		WIRASWASTA	167	15,29 %
		SWASTA	0	0 %
		LAINNYA	771	70,6 %
4	UMUR	< 25 Tahun	649	59,43 %
		25 – 35 Tahun	317	29,03 %
		36 – 45 Tahun	84	7,69 %
		>45 Tahun	42	3,85 %

Tabel 1 Rincian Responden IKM Tahun 2022

# 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

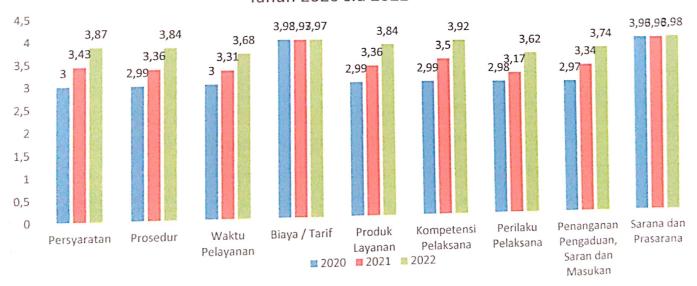
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh Hasil sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Tanggal 01 Januari 2022 sampai 31 Desember 2022

No	OPD	U1	U2	U3	U4	US	U6	U7	US	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Satuan Polisi Pamong Praja	3,87	3,84	3,68	3,97	3,84	3,92	3,62	3,74	3,98	95,74	A	Sangat Bail
No	Unsur	Nilai											
1	Persyaratan	3,87											
2.	Prosedur	3,84											
3	Waktu pelayanan	3,68											
4	Biaya/tarif	3,97											
5	Produk layanan	3,84											
6	Kompetensi pelaksana	3,92											
7	Perilaku pelaksana	3,62											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,74											
9	Sarana dan prasarana	3,98											
	Nilai IKM	95,7	74										
	Mutu Pelayanan	(A Sa	angat	Baik	)								

Tabel 2 Hasil IKM diambil dari laman web https://skm.bantulkab.go.id/admin

# Rata-Rata Penilaian IKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2020 s.d 2022



Bagan 1 Rata-rata penilaian IKM tahun 2020 s.d 2022

#### **BAB IV**

#### ANALISIS HASIL SKM

# 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- Unsur U7 mendapatkan nilai terendah yaitu 3,62 Selanjutnya U3 mendapatkan terendah kedua dengan nilai 3,68. Begitu juga U8 mendapatkan nilai 3,74 termasuk unsur terendah ke tiga. Namun apabila disandingkan dengan hasil penilaian periode sebelumnya ketiga unsur tersebut telah mengalami peningkatan yang signifikan.
- Sedangkan tiga unsur dengan nilai layanan terttinggi yaitu U9 mendapatkan nilai 3,98. Selanjutnya U4 mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,97 serta U6 mendatkan nilai tertinggi ke 3 dengan nilai 3,92.

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

- "Terhadap unsur persyaratan pelayanan sehingga perlu dilakukan evaluasi sehingga ke depan akan lebih baik lagi dalam hal layanan kepada masyarakat".
- "Terhadap unsur pelayanan yang memperoleh nilai indek relatif baik agar dapat dipertahankan dan selalu dilakukan perencanan untuk tercapainya suatukualitas pelayanan yang prima, sehingga dapat beerhasil guna bagi masyarakat penerima jasa pelayanan".

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

Berdasarkan pengalaman di lapangan ( Study empiris ) pelaksanaan SKM di Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Bantul, masyarakat/responden kurang respek dan tidak sungguh-sungguh dalam memberikan pendapat (kurang obyektif) dalam pengisian formulir SKM yang diberikan oleh Satuan Pamong Praja. Masyarakat/responden belum paham maksud dan tujuan, survey itu dilaksanakan pada masyarkat/responden pengisi SKM sebagai bahan evaluasi OPD.

- Kondisi riil tempat pelayanan telah dilakukan perombakan dan renovasi pada bagian front office agar menambah kenyamanan penerima layanan.
- Petugas penerima layanan hendaknya diikutkan pelatihan pelayanan agar terlatih untuk dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui evaluasi internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan, kurang dari3 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

	Prioritas Unsur		W	aktu		Penanggung	
No.		Program / Kegiatan	T W I	T W II	T W	T W IV	Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan pelayanan " <i>online</i> "	1	1	1	1	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	1	1	1	1	Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikanpelatihan khusus terkai service excellent	1	٧	V	V	Sekretariat

Tabel 3 Rencana Tindak Lanjut

#### 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Bagan 2 Tren Nilai IKM 2020 s.d 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2020 hingga 2022 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul.

#### BAB V

#### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas A predikat Sangat Baik dengan nilai SKM 95,74. Meskipun demikian, nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana, waktu pelayanan dan produk layanan. Meski demikian ketiga unsur tersebut mengalami peningkatan yang signifikan dari penilaian periode sebelumnya.
- Sedangkan tiga unsur dengan nilai layanan tertinggi pertama yaitu U9 mendapatkan nilai 3,98. Selanjutnya U4 mendapatkan nilai tertinggi ke-2 dengan nilai 3,97 serta U6 mendatkan nilai tertinggi ke-3 dengan nilai 3,92.

Bantul, Januari 2023

PIt KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA , KABUPATEN BANTUL

ST HERU WISMANTARA, S.IP., M.M. NIP. 196512261986021001

Dipindai dengan CamScanner

#### LAMPIRAN

# Contoh Kuisioner

CONTOH KUESIONER  KUESIONER SURVEI KEPUA PADA DISDUKCA	, ,				
Tanggal:	Waktu:  08.00 - 12.00*  13.00 - 17.00*				
Jenis Layanan yang diterima :					
Profil Responden					
Jenis Kelamin : L P	Usia: Tahun				
Pendidikan : SD SMP	SMA S1 S2 S3				
PNS TNI Pekerjaan : Lainnya :	Polri Swasta Wirausaha				
PENDAPAT RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jaw					
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.     Tidak sesuai     Kurang sesuai     Sesuai     A Sangat sesuai  Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.     Tidak kompeten     Kurang kompeten     Kompeten     Sangat kompeten      Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam				
prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	pelayanan terkait kesopanan dan keramahan  1. Tidak sopan dan ramah  2. Kurang sopan dan ramah  3. Sopan dan ramah  4. Sangat sopan dan ramah				
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.     Tidak cepat     Kurang cepat     Cepat     Sangat cepat	8.Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana  1. Buruk  2. Cukup  3. Baik  4. Sangat Baik				
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1 Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9.Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan  1. Tidak ada  2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik				
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.     Tidak sesuai     Kurang sesuai     Sesuai     Sangat sesuai					