# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**COVER**

**${nama\_dinas}**

**KOTA PASURUAN**

**TAHUN ${tahun}**

# DAFTAR ISI

[**DAFTAR ISI ii**](#_heading=h.1fob9te)

[**BAB I 1**](#_heading=h.3znysh7)

[**PENDAHULUAN 1**](#_heading=h.2et92p0)

[1.1 Latar Belakang 1](#_heading=h.tyjcwt)

[1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2](#_heading=h.3dy6vkm)

[1.3 Maksud dan Tujuan 2](#_heading=h.1t3h5sf)

[**BAB II 4**](#_heading=h.4d34og8)

[**PENGUMPULAN DATA SKM 4**](#_heading=h.2s8eyo1)

[2.1 Pelaksana SKM 4](#_heading=h.17dp8vu)

[2.2 Metode Pengumpulan Data 4](#_heading=h.3rdcrjn)

[2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5](#_heading=h.26in1rg)

[2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5](#_heading=h.lnxbz9)

[2.5 Penentuan Jumlah Responden 6](#_heading=h.35nkun2)

[**BAB III 7**](#_heading=h.1ksv4uv)

[**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7**](#_heading=h.44sinio)

[3.1 Jumlah Responden SKM 7](#_heading=h.2jxsxqh)

[3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7](#_heading=h.z337ya)

[**BAB IV 9**](#_heading=h.3j2qqm3)

[**ANALISIS HASIL SKM 9**](#_heading=h.1y810tw)

[4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9](#_heading=h.4i7ojhp)

[4.2 Rencana Tindak Lanjut 10](#_heading=h.2xcytpi)

[4.3 Tren Nilai SKM 11](#_heading=h.1ci93xb)

[**BAB V 12**](#_heading=h.3whwml4)

[**KESIMPULAN 12**](#_heading=h.2bn6wsx)

[**LAMPIRAN 13**](#_heading=h.qsh70q)

[1.](#_heading=h.3as4poj) Kuesioner 13

[2. Hasil Pengolahan Data 13](#_heading=h.3as4poj)

[3.](#_heading=h.1pxezwc) Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 14

[4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16](#_heading=h.49x2ik5)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 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, da"n 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 ${nama\_dinas} Kota Pasuruan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

## 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.

## 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 ${kategori\_jasa} yang telah diberikan oleh ${nama\_dinas} Kota Pekalongan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. 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

## Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada ${nama\_dinas} Kota Pasuruan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ${nama\_dinas} Kota Pasuruan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

## Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 ${nama\_dinas} Kota Pasuruan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

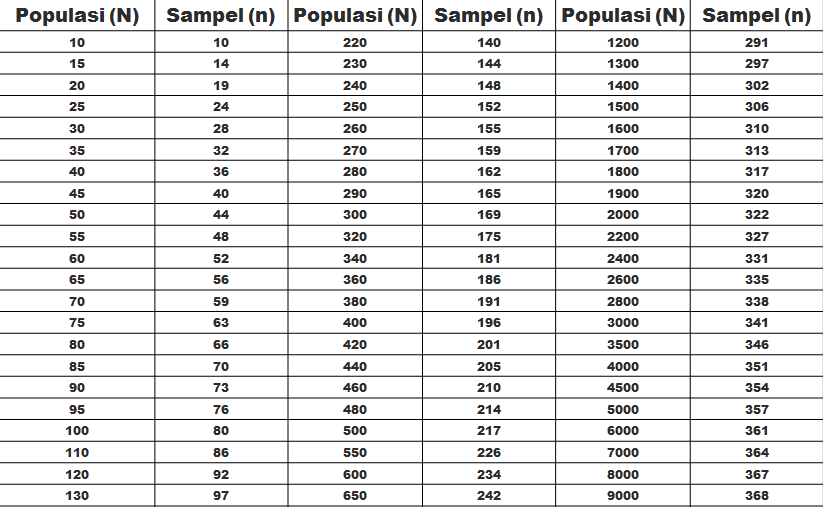
## Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
| 1. | Persiapan | ${wkt\_persiapan} | ${hr\_persiapan} |
| 2. | Pengumpulan Data | ${wkt\_pengumpulan} | ${hr\_kumpul} |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | ${wkt\_olah} | ${hr\_olah} |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | ${wkt\_susun} | ${hr\_susun} |

## Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada ${nama\_dinas} Kota Pasuruan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada ${tw} tahun ${tahun}, maka populasi penerima layanan pada ${nama\_dinas} Kota Pasuruan dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak ${populasi} orang. 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 ${jumlah\_responden} orang.



# BAB III

# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu ${jumlah\_responden} orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **KARAKTERISTIK** | **INDIKATOR** | **JUMLAH** | **PERSENTASE** |
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | ${lk} | 39% |
|  |  | PEREMPUAN | ${pr} | 61% |
|  |  |  |  |  |
| 2 | PENDIDIKAN | SD | ${sd} | 0% |
|  |  | SLTP | ${smp} | 8% |
|  |  | SLTA | ${sma} | 48% |
|  |  | DIII | ${d3} | 0 |
|  |  | SI | ${s1} | 40% |
|  |  | S2 | ${s2} | 4% |
|  |  |  |  |  |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | ${pns} | 14% |
|  |  | TNI | ${tni} | 1% |
|  |  | SWASTA | ${swast} | 30% |
|  |  | WIRAUSAHA | ${ush} | 9% |
|  |  | LAINNYA | ${lain} | 46% |
|  |  |  |  |  |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN A | 36 | 8% |
|  |  | LAYANAN B | 216 | 48% |
|  |  | LAINNYA | 198 | 44% |
|  |  |  |  |  |

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |  |  |
| **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** | **U10** | **U11** |
| **IKM per unsur** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Kategori** | **${K1}** | **${K2}** | **${K3}** | **${K4}** | **${K5}** | **${K6}** | **${K7}** | **${K8}** | **${K9}** | **${K10}** | **${K11}** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **IKM Unit Layanan** | **${ikm} (${mutu} atau ${kinerja})** | | | | | | | | |  |  |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

# BAB IV

# ANALISIS HASIL SKM

## Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. ${unsur\_terendah1} mendapatkan nilai terendah yaitu ${nilai\_terendah1}. Selanjutnya ${unsur\_terendah2} yang mendapatkan nilai ${nilai\_terendah2} adalah nilai terendah kedua. Begitu juga ${unsur\_terendah3} termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu ${unsur\_tertinggi1} mendapatkan nilai tertinggi ${nilai\_tertinggi1} dari unsur layanan, dan ${unsur\_tertinggi2} mendapatkan nilai ${nilai\_tertinggi2} serta ${unsur\_tertinggi3} mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu ${nilai\_tertinggi3}.

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

${pengaduan\_yang\_masuk}

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

${permasalahan}

## Rencana Tindak Lanjut

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

**${table}**

## 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 ${nama\_dinas} Kota Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada ${nama\_dinas} Kota Pasuruan.

# BAB V

# KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

* Pelaksanaan pelayanan publik di ${nama\_dinas} Kota Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang ${mutu} dengan nilai SKM ${nilai\_skm}. Meskipun demikian, nilai SKM ${nama\_dinas} Kota Pasuruan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2021.
* Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu ${unsur\_terendah1}, ${unsur\_terendah2}, dan ${unsur\_terendah3}.
* Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu ${unsur\_terendah1}, ${unsur\_terendah2}, dan ${unsur\_terendah3}.

|  |
| --- |
| Kota Pekalongan, November 2021  **Kepala ${nama\_dinas}**  (${nama\_lengkap})  NIP ${nip} |