

# HASIL PEMBUATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAHI

Start Slide

# Pengertian dan manfaat SKM

## Menurut KemenPAN RB RI

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

## Dasar Hukum

Pelaksanaan SKM ini juga diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14/2017, dan ditegaskan bahwa unit penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan SKM minimal satu kali dalam setahun. Hasil dari SKM tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut yang dapat digunakan pimpinan unit dalam memantau perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## 9 Unsur Pertanyaan

---

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif \*)
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana \*\*)
- Perilaku Pelaksana \*\*)
- Sarana dan prasarana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

14.07

4G

14.07

Sangat Cepat

Apakah Pelayanan dipungut Biaya? (Wajib diisi)

☐ Sangat Sering

☐ Sering

☐ Sese kali

☐ Tidak Pernah

Bagaimana Kualitas Administratif Pelayanan?

(Wajib diisi)

☐ Tidak Berkualitas

☐ Kurang Berkualitas

☐ Berkualitas

☐ Sangat Berkualitas

Bagaimana Kemampuan

14.07

4G

☐ Tidak Nyaman

☐ Cukup Nyaman

☐ Nyaman

☐ Sangat Nyaman

Bagaimana Kelengkapan Media <sup>\*</sup>

Penanganan dalam Layanan?

(Informasi Website, Informasi

Persyaratan, Instagram,

Banner/Pamflet, dan Media

Sosial Lainnya) (Wajib diisi)

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Kurang Lengkap

☐ Lengkap

☐ Sangat Lengkap

AA

docs.google.com

<

>

14.07

4G

Sangat Lengkap

Apakah anda berniat untuk merekomendasikan pelayanan MPP kepada kerabat/rekan/saudara?

☐

Sangat Tidak Berniat untuk merekomendasikan

☐

Tidak Berniat untuk merekomendasikan

☐

Berniat untuk merekomendasikan

☐

Sangat Berniat untuk merekomendasikan

Kritik dan Saran

Your answer

Submit

Clear

Never submit passwords through Google Forms.

docs.google.com

14.07

4G

PUPR

Jenis Kelamin (Wajib diisi) \*

Laki Laki

Perempuan

Tahun Lahir (Wajib Diisi) \*

Your answer

No Antrian/Tiket (Wajib diisi) \*

Your answer

Bagaimana Kemudahan  
Persyaratan Pelayanan? (Wajib  
diisi) \*

docs.google.com

14.07

4G

★

**Bagaimana Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan?** (Wajib diisi)

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

★

**Bagaimana Perilaku Petugas Pemberi Layanan?** (Wajib diisi)

☐ Tidak Sopan dan Ramah


☐ Kurang Sopan dan Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Ramah

!

**Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana?** (Wajib



14.07

4G

☐

Tidak Mudah

☐

Kurang Mudah

☐

Mudah

☐

Sangat Mudah

Bagaimana Kemudahan  
Prosedur Pelayanan? (Wajib  
diisi)

\*

☐

Tidak Mudah

☐

Kurang Mudah

☐

Mudah

☐

Sangat Mudah

Bagaimana Kecepatan  
Pelayanan? (Wajib diisi)

\*

☐

Tidak Cepat

☐

Kurang Cepat

☐

Mudah

☐

Sangat Mudah

docs.google.com



# Contoh Kusioner SKM di G form



# Contoh Media SKM



**SURVEY KEPUASAN PELAYANAN  
DPMPTSP CIMAHI**



<https://bit.ly/SURVEYKEPUASANPELAYANANDPMPTSPCIMAHI>

**1. Buka aplikasi Google  
melalui ponsel anda.**



**2. Klik icon yang ada  
di bagian kanan atas  
seperti gambar  
dibawah ini.**



**3. Arahkan kamera pada QR  
code yang tersedia, lalu klik  
link yang muncul pada layar.**

**4. Anda akan masuk pada  
Form Kepuasan Pelayanan  
Tenant.**



# Kriteria Penilaian

## Tabel Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

Nilai Presepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja 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 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



# Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan pada seluruh tenant di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi pada tanggal 6 Oktober 2023.



Mal  
Pelayanan  
Publik  
Kota Cimahi





# Contoh Hasil Perhitungan

## IKM Unit Pelayanan

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	: Unsur-unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,57
- NRR	: Nilai Rata-Rata	U2	Prosedur pelayanan	3,57
- IKM		U3	Waktu pelayanan	3,43
- *)	: Jumlah NRR IKM tetimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,86
- **)	: Jumlah NRR tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,57
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsir dibagi jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,71
NRR tertimbang	: NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,57
per unsur		U8	Sarana dan prasarana	3,71
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,43

SKM UNIT PELAYANAN :

**89,18**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

No.	Instansi	Terlayani	Indeks Pengunjung MPP Cimahi	Jumlah Responden SKPM	Indeks Responden SKPM	Nilai SKM
a	b	c	d	e	f	g
1	DEKRANASDA	0	-	0	0	0
2	IMIGRASI	155	3.02	0	0	0
3	BADAN NARKOTIKA NASIONAL	0	-	0	0	0
4	PENGADILAN AGAMA	6	0.12	6	0.9009009009	86,04
5	PT TASPEN	30	0.59	0	0	0
6	SAMSAT	74	1.44	18	2.702702703	94,88
7	POLRES	0	-	0	0	0
8	PT PEGADAIAN	1	0.02	2	0.3003003003	82,50
9	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL	2403	46.88	23	3.453453453	91,35
10	BJB KCP PEMDA CIMAHI	0	-	0	0	0
11	KANTOR PAJAK PRATAMA	28	0.55	1	0.1501501502	77,00
12	BPJS KESEHATAN	24	0.47	0	0	0
13	BPJS KETENAGAKERJAAN	4	0.08	0	0	0
14	KEJAKSAAN NEGERI CIMAHI	0	-	0	0	0
15	BAPPENDA	774	15.10	5	0.7507507508	81,95
16	KEMENTERIAN AGAMA	0	-	0	0	0
17	DEKRANASDA	0	-	0	0	0
18	KADIN	6	0.12	0	0	0
19	DPMP TSP CIMAHI	179	3.49	7	1.051051051	89,18
20	DPUPR	1	0.02	0	0	0
21	NOTARIAT	0	-	0	0	0
22	PT POS INDONESIA	142	2.77	260	39.03903904	82,18

27	23	BPN ATR	1	0.02	7	1.051051051	80,93
28	24	BPOM	0	-	0	0	0
29	25	BEA CUKAI BANDUNG	1	0.02	0	0	0
30	26	DPMP TSP PROVINSI JAWA BARAT	0	-	0	0	0
31	27	KECAMATAN CIMAHI SELATAN	35	0.68	9	1.351351351	78,53
32	28	PT PLN (Persero) UP3 Cimahi	9	0.18	13	1.951951952	86,17
33	29	KECAMATAN CIMAHI TENGAH	0	-	1	0.1501501502	96,25
34	30	KECAMATAN CIMAHI UTARA	124	2.42	17	2.552552553	97,71
35	31	DISDAGKOPERIN	0	-	1	0.1501501502	99,0
36	32	DINAS TENAGA KERJA	3	0.06	32	4.804804805	92,73
37	33	DINAS PENDIDIKAN	54	1.05	149	22.37237237	87,52
38	34	PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAHARJA	5	0.10	10	1.501501502	79,48
39	35	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	44	0.86	19	2.852852853	88,58
40	36	DINAS PERHUBUNGAN	0	-	1	0.1501501502	93,50
41	37	SATPOL PP DAN DAMKAR	0	-	0	0	0
42	38	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	11	0.21	2	0.3003003003	78,38
43	39	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN	1	0.02	0	0	0
44	40	DINAS SOSIAL	441	8.60	13	1.951951952	94,56
45	41	DISBUDPARPORA CIMAHI	0	-	0	0	0
46	42	DINAS KESEHATAN	570	11.12	70	10.51051051	93,85
47	43	DINAS PANGAN DAN PERTANIAN	0	-	0	0	0
48	44	KEJAKSAAN - E TILANG	0	-	0	0	0
49	45	PENGADILAN NEGERI BALE BANDUNG	0	-	0	0	0
50	TOTAL		5126	100.00	666.00	100.00	-

## Matriks Perhitungan Bulan November

# THANK YOU

End Slide