

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Balai Pengembangan Kompetensi PUPR

Wilayah VIII Makassar

Semester 2 | Juli – Desember Tahun 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Koesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data	13

BAB I

PENDAHULUAN

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 Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar 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.

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 publik yang telah diberikan oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar. 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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar adalah tim yang sesuai SK pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 2 Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan form online website 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 oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar 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).

2.3 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 secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Semester 2 (Juli sampai dengan Desember) tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari <https://bpsdm.pu.go.id/webbalaiwil8/page/63-hasil-survey-kepuasan-ppid> pada website unker Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester 2 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar dalam diagram sebagai berikut :

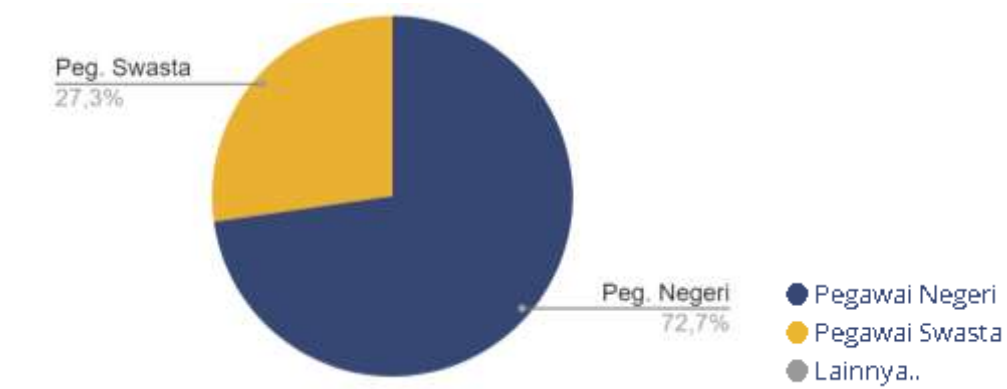
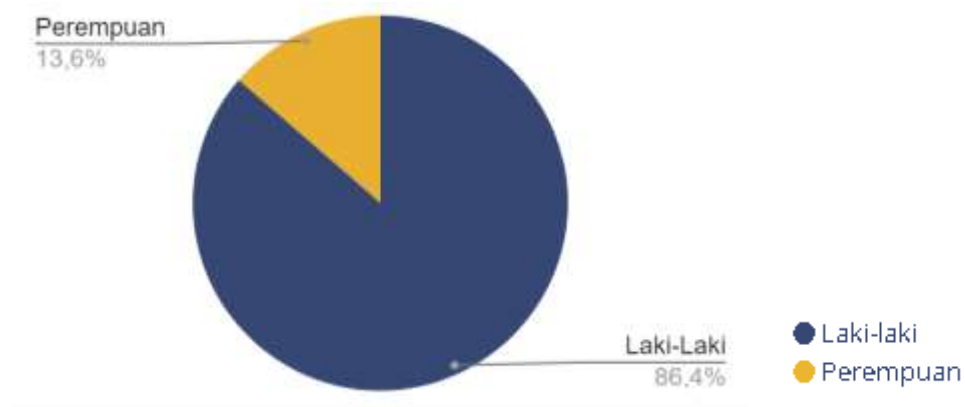
Nilai Unsur Pelayanan Semester 2												
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
IKM per unsur	96%	82%	90%	86%	90%	95%	90%	90%	95%	90%	85 %	95%
Kategori	L	PN	S1	S	M	C	G	S	K	SS	B	DB
IKM Unit Layanan	90.33 (B atau Baik)											

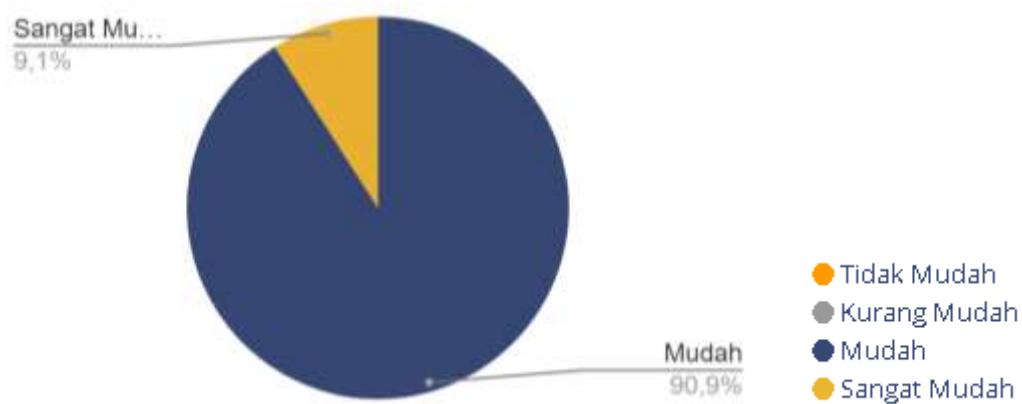
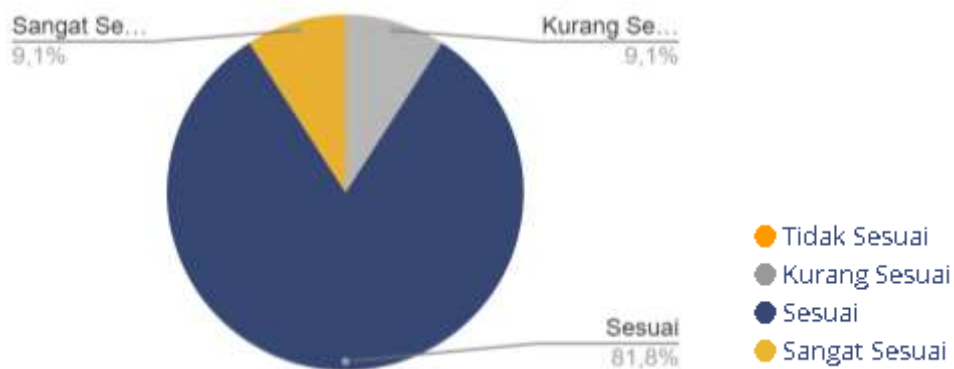
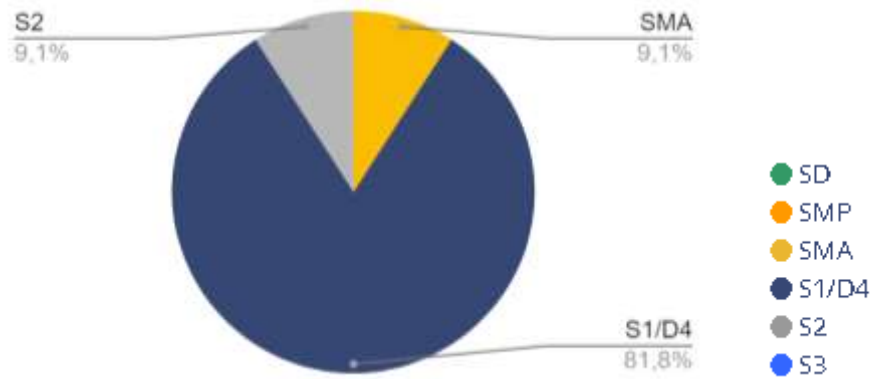
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

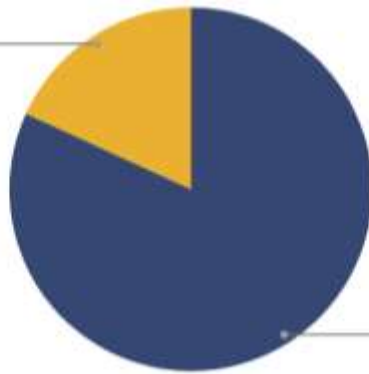
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan tim Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebagai berikut :



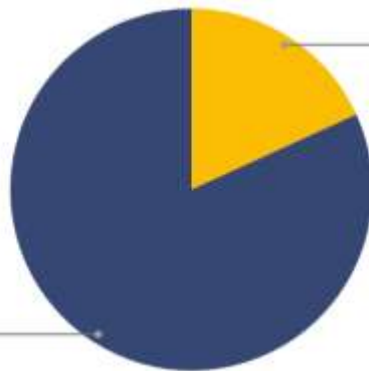


Sangat Ce...
18,2%



- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

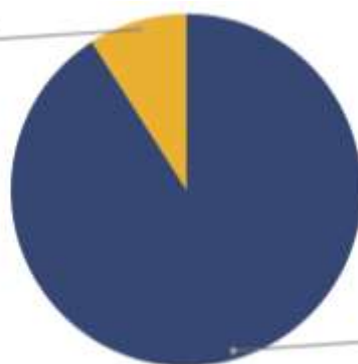
Murah
18,2%



Gratis
81,8%

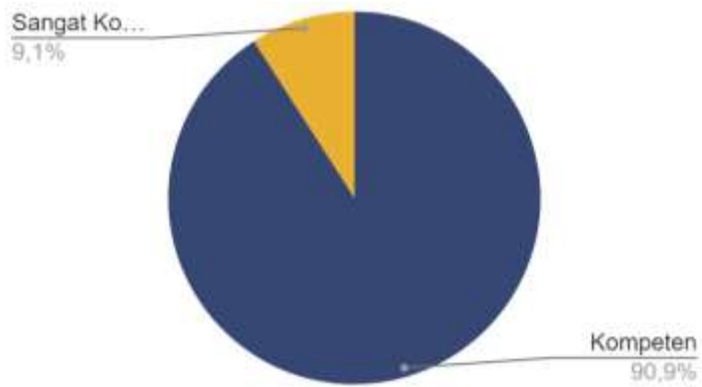
- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Gratis
- Murah

Sangat Ses...
9,1%

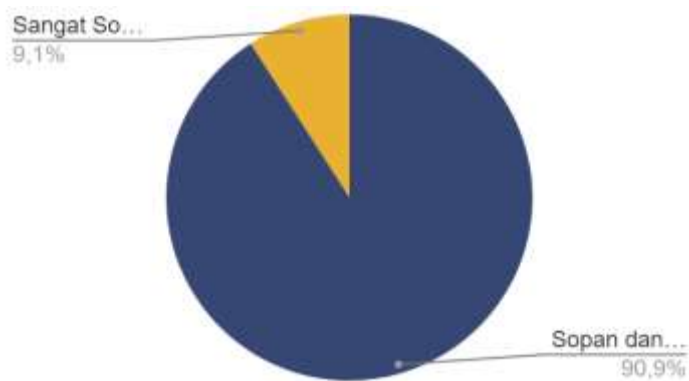


Sesuai
90,9%

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



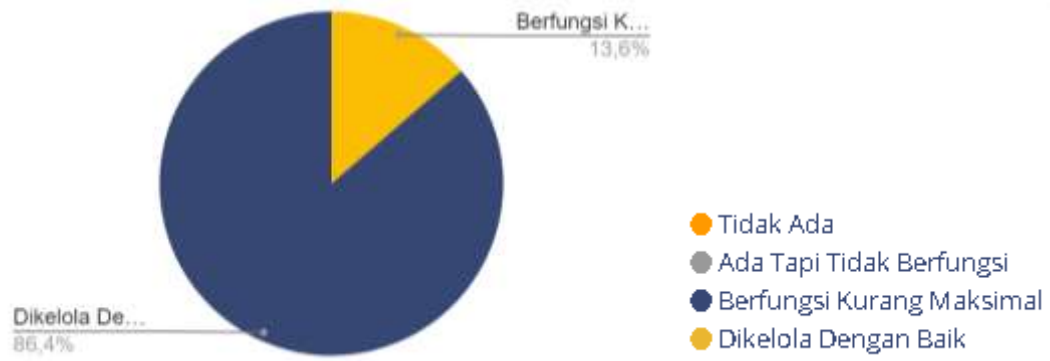
- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kometen
- Sangat Kompeten



- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah



- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik



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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Semester 2											
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
IKM per unsur	86%	72%	81%	81%	90%	81%	81%	90%	90%	90%	81 %	86%
Kategori	L	PN	S 1	S	M	C	G	S	K	SS	B	DB
IKM Unit Layanan	84,09 (B atau Baik)											

C1	86,36
C2	72,73
C3	81,82
C4	81,82
C5	90,91
C6	81,82
C7	81,82
C8	90,91
C9	90,91
C10	90,91
C11	81,82
C12	86,36
TOTAL	84,85

Baik Sekali = 91 – 100 %

Baik = 81 – 90 %

Cukup = 71 – 80 %

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet sudah bagus”.
- “Pelayanan menunggu petugas dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan tanggapan informasi pelatihan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan perlu ditambah serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 forum konsultasi internal bersama pimpinan, staf dan perwakilan pengguna layanan (sebagai sample). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	Bagian TU
		Penambahan loket layanan	Bagian TU
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Bagian TU dan Penyelenggara
		Simplifikasi proses bisnis	Bagian TU
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Bagian TU dan Penyelenggara

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 Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar pada website :

(<https://bpsdm.pu.go.id/webbalaiwil8/page/63-hasil-survey-kepuasan-ppid>).

Berdasarkan simpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester 2 Tahun 2023 pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar.

BAB V

KESIMPULAN

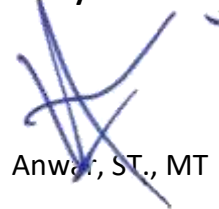
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester 2 mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” dengan nilai SKM 90.33 %. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar perlu ditingkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk menjadi prioritas perbaikan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Makassar, Desember 2023

Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR

Wilayah VIII Makassar



Anwar, ST., MT

NIP. 197901182005021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

<https://bpsdm.pu.go.id/webbalaiwil8/page/63-hasil-survey-kepuasan-ppid>

The screenshot shows the official website of Bapekom PUPR Wilayah VIII Makassar. The page is designed with a clean, professional layout. At the top, there is a navigation bar with links to 'Profil', 'Kontak', 'Informasi Publik', 'Berita', 'Layanan', and 'PUPR BPSDM TV'. The main heading is 'Bapekom PUPR Wilayah VIII Makassar', followed by the subtitle 'Survey Kepuasan Masyarakat'. A paragraph explains the purpose of the survey: to collect feedback from the community to improve the quality of public service. Below this, there is a section titled 'Form SLM' (Survey Kepuasan Masyarakat) which contains a form for respondents to provide their details and feedback. The form includes fields for 'Nama', 'Email', and 'No. HP/WA'. To the right of the main content, there is a sidebar with a 'RATEGORI NEWS' section and a 'Populer' section featuring recent news articles.

2. Hasil Olah Data SKM

<https://bpsdm.pu.go.id/webbalaiwil8/page/63-hasil-survey-kepuasan-ppid>

