

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Balai Pengembangan Kompetensi PUPR
Wilayah VIII Makassar

Semester 1 | Januari – Juni Tahun 2024

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) Tahun 2024.

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 1 (satu) semester (Januari sampai dengan Juni) 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	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari <https://sidaengpumakassar.com/page/63-form-survey-kepuasan> pada website unker Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar dalam diagram sebagai berikut :

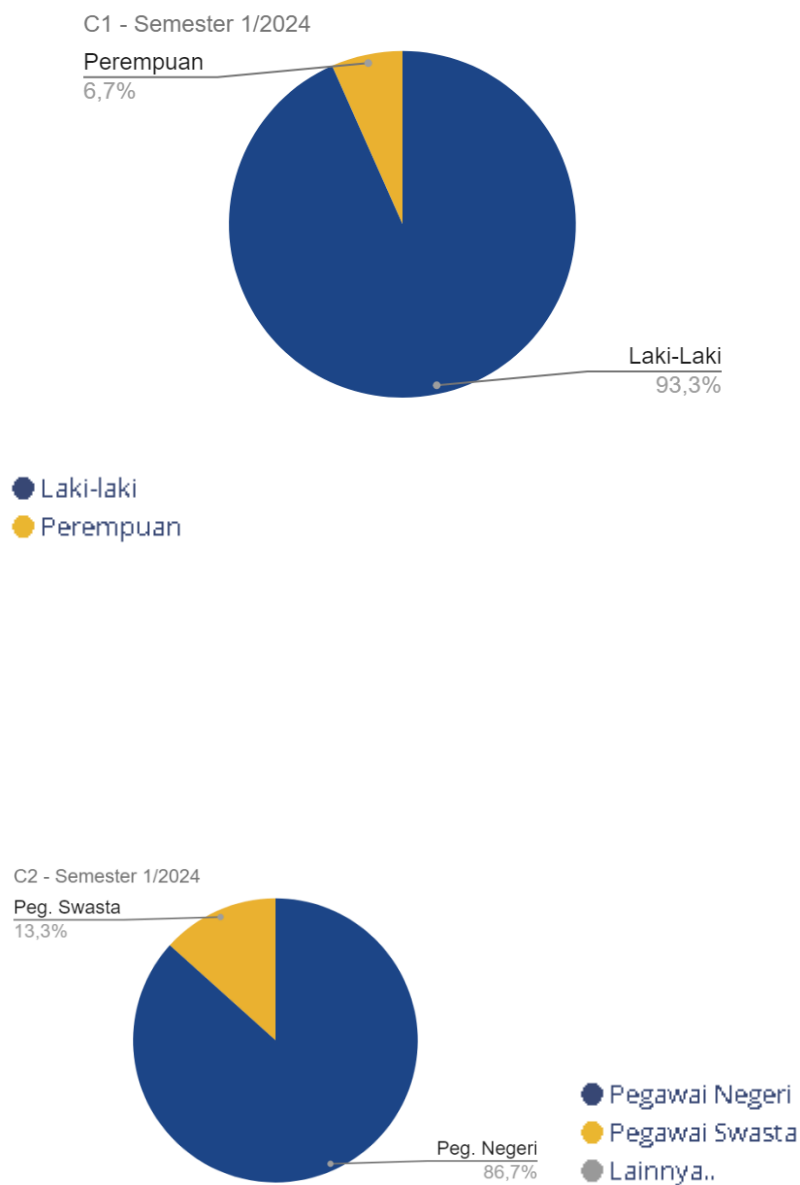
	Nilai Unsur Pelayanan											
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
IKM per unsur				93%	96%	90%	96%	90%	93%	96%	90 %	96%
Kategori	L	P N	S1	S	M	C	G	S	K	SS	B	DB
IKM Unit Layanan		93.70 (B atau Baik)										

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

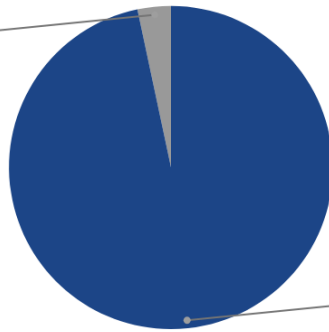
1.1 Jumlah Responden SKM

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



C3 - Semester 1/2024

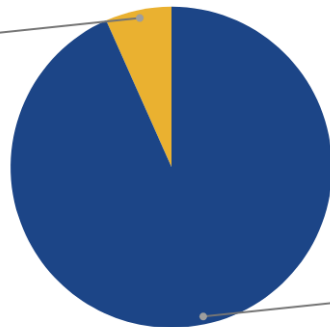
S2
3,3%



SD
SMP
SMA
S1/D4
S2
S3

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanannya

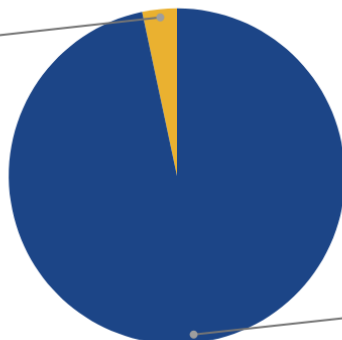
Sangat Ses...
6,7%



Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit Ini

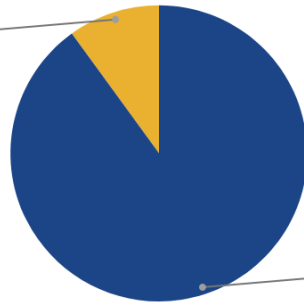
Sangat Mu...
3,3%



Tidak Mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberi Pelayanan

Sangat Cepat
10,0%

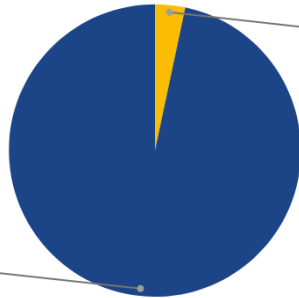


Cepat
90,0%

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Murah
3,3%

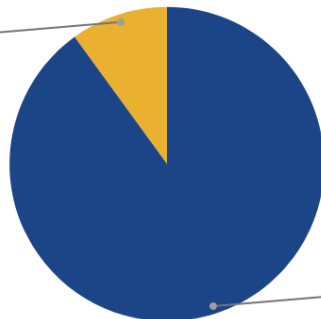


Gratis
96,7%

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Gratis
- Murah

5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan...

Sangat Ses...
10,0%

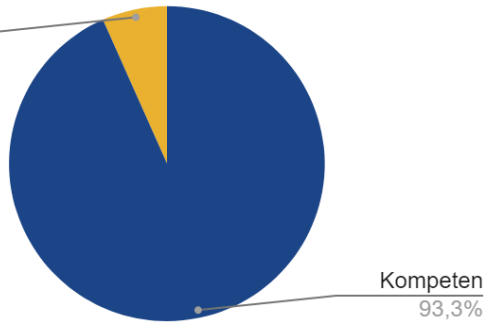


Sesuai
90,0%

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

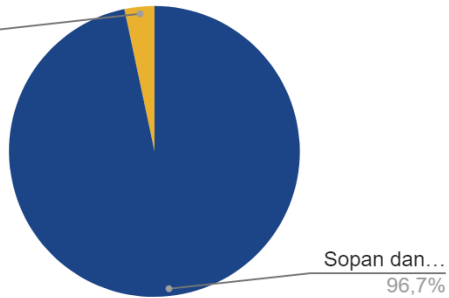
Sangat Ko...
6,7%



● Tidak Kompeten
● Kurang Kompeten
● Kometen
● Sangat Kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

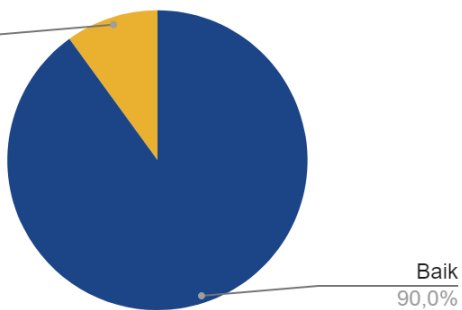
Sangat Sop...
3,3%



● Tidak Sopan dan Ramah
● Kurang Sopan dan Ramah
● Sopan dan Ramah
● Sangat Sopan dan Ramah

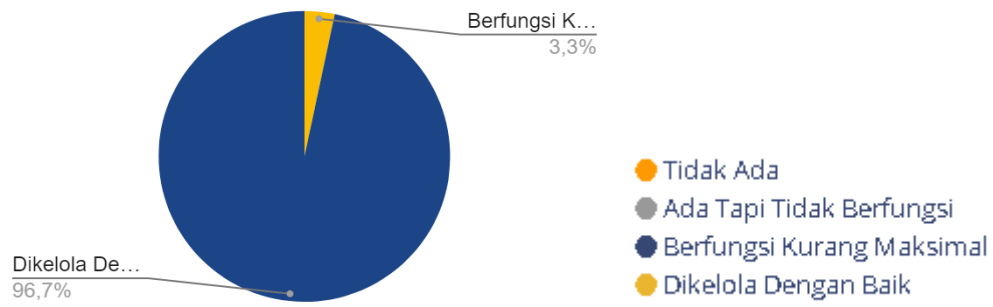
8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Sarana dan Prasarana

Sangat Baik
10,0%



● Buruk
● Cukup
● Baik
● Sangat Baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Layanan



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											
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
IKM per unsur				93%	96%	90%	96%	90%	93%	96%	90 %	96%
Kategori	L	PN	S 1	S	M	C	G	S	K	SS	B	DB
IKM Unit Layanan	93.70 (B atau Baik)											

C4	81
C5	93
C6	96
C7	96
C8	90
C9	93
C10	96
C11	90
C12	96
TOTAL	93.70

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 pelayanan 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://sidaengpumakassar.com/page/63-form-survey-kepuasan>).

Berdasarkan simpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar.

BAB V

KESIMPULAN


Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, 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 93.70 %. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah VIII Makassar perlu ditingkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk menjadi prioritas perbaikan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Makassar, Juni 2024

Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR

Wilayah VIII Makassar



Erc, M.Pd

NIP. 197303282002121002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

<https://sidaengpumakassar.com/page/63-form-survey-kepuasan>

The screenshot shows the online survey form for the Bapekom PUPR Wilayah VIII Makassar. The form is titled "Survei Kepuasan Masyarakat PPID Bapekom PUPR Wilayah VIII Makassar" and is a "Form Data Responden". It includes a login link for Google and a note to answer the questions. The form is part of the "Form SKM" (Survei Kepuasan Masyarakat) section.

2. Hasil Olah Data SKM

<https://sidaengpumakassar.com/page/63-form-survey-kepuasan>

