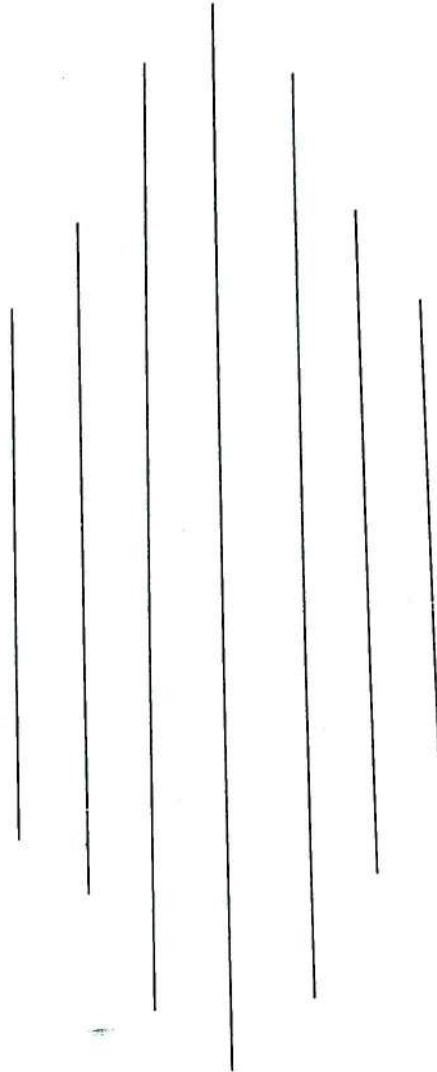


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEKRETARIAT DPRD KOTA DENPASAR
TAHUN 2022

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)	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Survey Responden melalui Aplikasi Online	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Nilai Rata-rata setiap Unsur Pelayanan	

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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar 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 masyarakat yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Denpasar.

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 pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD Kota Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan survey yang disebarakan 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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar 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 dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan melalui google form, dengan menggunakan kuesioner elektronik (E-Survey) yang dapat diakses melalui website dan HP Smartphone di: <https://docs.google.com/forms/d/1pfepOg76E0mq5NmCTTiRjRa0eJUWno9o85b8TNBOh8/>

Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan Pengisian kuesioner ini dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun. 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 pelayanan mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2022. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tariff
5. Kesesuaian produk dengan hasil pelayanan

6. Kompetensi
7. Perilaku/sikap
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan

2.5 Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan Desember tahun 2022.

Setelah kuesioner terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilakukan berdasarkan layanan yang diberikan mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2022. Adapun 9 unsur pelayanan yang dinilai :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Kesesuaian Produk dengan hasil pelayanan
6. Kompotensi
7. Perilaku/Sikap
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Klasifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	43,73-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	175	39%
		PEREMPUAN	275	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	36	8%
		SLTA	216	48%
		DIII	0	0
		SI	180	40%
		S2	18	4%
3	PEKERJAAN	PNS	63	14%
		TNI	5	1%
		SWASTA	135	30%
		WIRUSAHA	40	9%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

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 :

NILAI RATA-RATA SETIAP UNSUR LAYANAN

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah kuesioner terisi. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,45	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,45	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,41	Baik
4	Biaya dan Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk pelayanan	3,40	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,51	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,41	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,83	Sangat Baik

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden sebagai berikut:

- a) Unsur Kompetensi Kesesuaian Produk Pelayanan memiliki nilai rata-rata yaitu 3,40 (Baik). Meskipun masuk dalam kategori baik, responden menyatakan bahwa unsur ini perlu mendapat perhatian khusus untuk dilakukan peningkatan.
- b) Unsur Biaya dan Tarif memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,00 (Sangat Baik) yang mengindikasikan bahwa Penanganan Biaya dan tarif yang ada di Sekretariat DPRD Kota Denpasar telah dianggap sangat baik. Sebagian besar Pelayanan telah mendapat respon yang optimal dan sesuai kebutuhan masyarakat.

- c) Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan.
- d) Nilai Survei Pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:
- 1) Nilai SKM setelah dikonversi =

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,51 \times 25 = 87,71$$

- 2) Mutu Pelayanan termasuk kategori B.
- 3) Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan pembuatan KTP 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 :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Denpasar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK, dengan capaian 87,71. Nilai IKM Sekretariat DPRD Kota Denpasar pada bulan Januari – Desember 2022 berada pada interval 76,61-88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah BAIK (B).
- Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang maksimal diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi yang baik oleh pengambilan keputusan,pimpinan unit dan pelaksana pelayanan public untjuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat,tepat,murah,terbuka,sederhanan dan mudah dilaksanakan.

Denpasar, 02 Januari 2023

Sekretaris DPRD Kota Denpasar



I. Gede Made Bhaju Pravita, MM

NIP.196811141998031003

LAMPIRAN

1. Survey melalui Aplikasi Online

Rata-Rata Pelayanan	3,45	3,45	3,41	4,00	3,40	3,44	3,51	3,41	3,83
Nilai Indeks	0,38	0,38	0,38	0,44	0,37	0,38	0,39	0,37	0,42
	9,48	9,48	9,39	11,00	9,35	9,45	9,66	9,37	10,52
Nilai SKM	87,71								
KESIMPULAN	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya dan Tarif	Produk Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

Keterangan :

1	Tidak Sesuai	Tidak Mudah	Tidak cepat	sangat mahal	Tidak Sesuai	Tidak Kompeten	Tidak Sopan dan ramah	Buruk	Tidak ada
2	Kurang Sesuai	Kurang Mudah	Kurang cepat	Cukup mahal	Kurang Sesuai	Kurang kompeten	Kurang sopan dan ramah	Cukup	Ada tetapi tidak berfungsi
3	Sesuai Sangat	Mudah Sangat	Cepat Sangat	Murah	Sesuai Sangat	Kompeten Sangat	Sopan dan Sangat sopan dan ramah	Baik Sangat	Berfungsi kurang maksimal
4	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	43,73-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

NILAI RATA-RATA SETIAP UNSUR LAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,45	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,45	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,41	Baik
4	Biaya dan Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk pelayanan	3,40	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,51	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,41	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,83	Sangat Baik