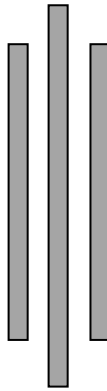




# **SKM**

## **(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)**

### **TAHUN 2021**



#### **PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**

### **SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan Ngurah Rai No. 01, Telp. (0362) 3306194 Singaraja  
Web Site : [www.polpp.bulelengkab.go.id](http://www.polpp.bulelengkab.go.id), Email : [polpp@bulelengkab.go.id](mailto:polpp@bulelengkab.go.id)



## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selaku penyedia layanan publik. Melalui hasil survei ini diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dalam mewujudkan kinerja penyelenggara pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya survei kepuasan masyarakat di tahun 2021. Kami sampaikan terima kasih, kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Singaraja, 18 Oktober 2021

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

Kabupaten Buleleng,



**Drs. I Putu Artawan**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
Nip. 19611231 198603 1 225



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
LATAR BELAKANG .....	1
DASAR HUKUM.....	2
PENGERTIAN UMUM.....	2
MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
MANFAAT DAN SASARAN .....	4
HASIL YANG INGIN DICAPAI .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 TEORI KEPUASAN .....	6
2.2 DEFINISI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	7
2.2 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	7
<b>BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN .....</b>	<b>9</b>
3.1 METODOLOGI .....	9
3.2 UNSUR LAYANAN .....	10
3.2 PERSIAPAN KEGIATAN .....	12
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>15</b>
4.1 PROFIL DATA RESPONDEN.....	15
4.2 HASIL SURVEI IKM .....	17
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>20</b>
5.1 SIMPULAN.....	20
5.2 REKOMENDASI .....	21
<b>LAMPIRAN</b>	



### LATAR BELAKANG

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlunya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kebutuhan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Sejauh ini kinerja pelayanan umum pemerintah dimata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani bukan dilayani. Selain itu diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara - Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu Kami Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan strategis untuk mendorong perbaikan pelayanan publik.

## DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih Dan Bebas KKN
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/72008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## PENGERTIAN UMUM

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

Sesuai pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap intitusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN dan BUMD;



4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang - undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
9. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung di lapangan;
10. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara yang sedang di evaluasi.

## **MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei kepuasan masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng;



5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan penyelenggara pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **MANFAAT DAN SASARAN**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang sudah dilaksanakan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng;
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
6. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuainya Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya memiliki sasaran sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di setiap bidang pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.



3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).





### Teori Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Oliver dalam pelayanannya (Supranto,2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefenisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang di berikan terpenuhi.

### **Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **2.3 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;



2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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);



# BAB III

## METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

### Metodologi

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena. Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerlinger seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil



temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kemhan telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui setiap bagian yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang memiliki pelayanan publik.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2021. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

### **Unsur Layanan**

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;



9. Sarana dan Prasarana, 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);

#### MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)



## Persiapan Kegiatan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diterapkan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng pada bulan Januari sampai Desember tahun 2021 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi penerima layanan dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pengkajian awal sistem dan pembentukan Tim SKM

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

2. Pelatihan pemahaman dan dokumentasi SKM

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah melakukan pelatihan dan pemahaman mengenai SKM dengan baik.

3. Supervisi Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

- Kuesioner

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur.

- Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

- Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan kuesioner, berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila:



- a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, terlalu berbelit - belit;
- b. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila prosedur pelayanan masih belum mudah, pelayanan belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila prosedur pelayanan dirasa mudah, tapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila prosedur pelayanan sangat mudah di lalui sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Tabel 1. Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan

NO	KRITERIA	SKOR
1	2	3
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	3
4	Sangat Mudah	4

#### 4. Kriteria Responden

Kriteria responden survei kepuasan masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

#### 5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

##### A. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

##### B. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitas. Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

##### C. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Satuan Polisi Pamong Praja



Kabupaten Buleleng dari olahan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



# BAB IV

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### Profil Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng berjumlah 22 responden, dari 22 responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.

### Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.1 sebagai berikut.

**Tabel 4.1**

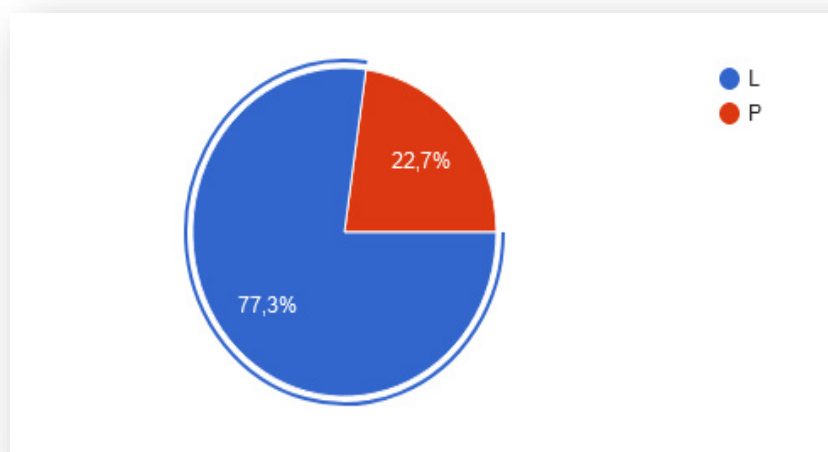
**Profil Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	17	77,3%
2	Perempuan	5	22,7%
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

Sumber: analisis data survei

Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin

**Gambar 4.1**  
**Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



## Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.2 berikut.

**Tabel 4.2**  
**Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

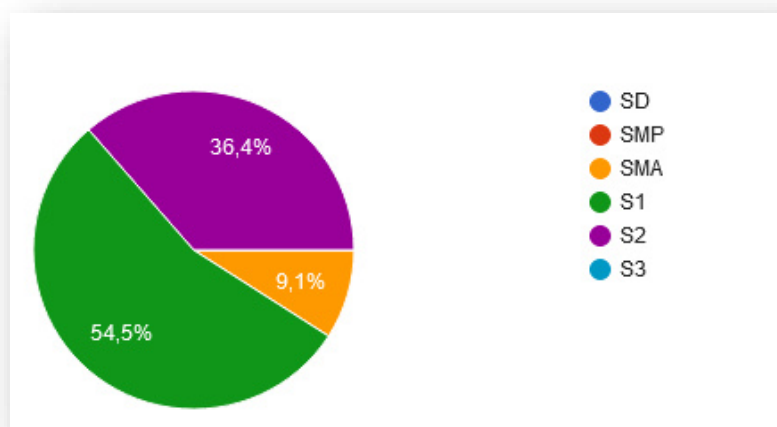
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	2	9,1%
4	DIPLOMA	0	0%
5	S1	12	54,5%
6	S2	8	36,4%
7	S3	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Gambar 4.2**  
**Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



## Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3

Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	20	90,9%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	1	4,5%
5	WIRA USAHA	0	0%
6	TENAGA KONTRAK	1	4,5%
7	LAIN-LAIN	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

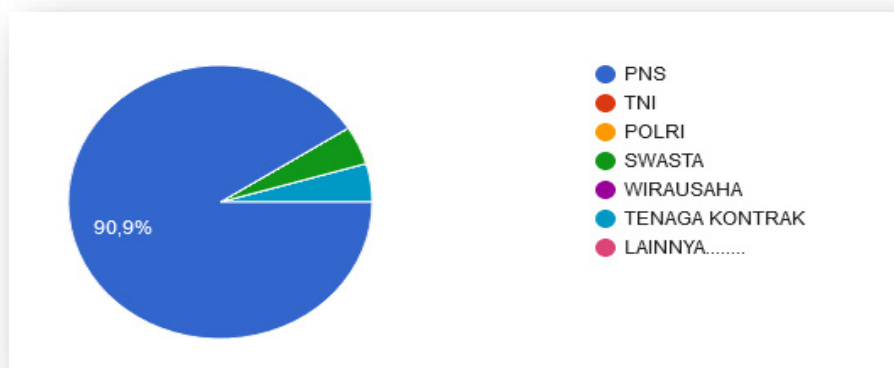
Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut Jenis Pekerjaan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 4.3

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Hasil Survei IKM

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 22. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di masing-masing bagian pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 78,71 berada pada kategori “BAIK”

(pada interval 76,61–88,30). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4.4 sebagai berikut.

**Tabel 4.4**

**Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI IKM PER UNSUR</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3,00	0.33	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,05	0.34	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0.33	Baik
4	Tarif/Biaya	3,82	0.42	Sangat Baik
5	Produk Dan Standar Pelayanan	3,05	0.34	Baik
6	Kompetensi Kemampuan Layanan	3,00	0.33	Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,00	0.33	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,50	0.39	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,95	0.33	Baik
NILAI INTERVAL IKM			<b>3,15</b>	
NILAI KONVERSI IKM			<b>78,71</b>	
MUTU PELAYANAN (X)			<b>B</b>	
KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)			<b>Baik</b>	

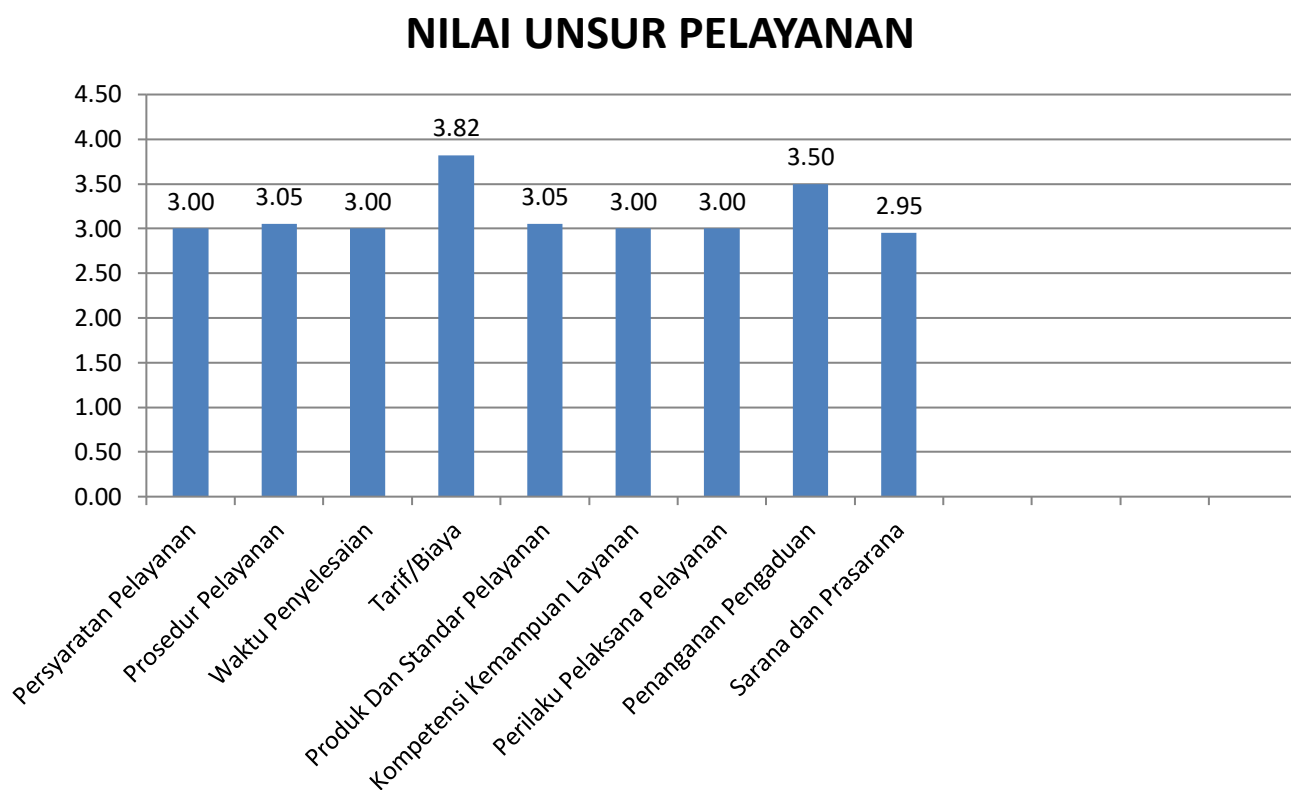
Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.4

Grafik Nilai Unsur Layanan



### Simpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas mutu pelayanan pada kegiatan yang ada di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat sasaran. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 atas pelayanan yang diberikan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

1. Mutu pelayanan yang diberikan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori BAIK.
2. Kinerja pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori BAIK.

Secara umum pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada setiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng adalah 78,71 masuk dalam kategori "Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah Unsur Persyaratan Pelayanan dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,00, Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,05 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,95 masih perlu ditingkatkan di tahun 2022.

Dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Serta Perlindungan Masyarakat khususnya dalam Program Peningkatan Ketentraman Dan Ketertiban Umum melalui Kegiatan Penegakan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota Dan Peraturan Bupati/Walikota untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar taat hukum dan Kegiatan Penanganan Gangguan Ketentraman Dan Ketertiban Umum Dalam 1 (Satu) Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat.



## Rekomendasi

Dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Serta Perlindungan Masyarakat khususnya dalam Program Peningkatan Ketentraman dan Ketertiban Umum melalui Penegakan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota Dan Peraturan Bupati/Walikota untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar taat hukum dan Kegiatan Penanganan Gangguan Ketentraman Dan Ketertiban Umum Dalam 1 (Satu) Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat. Rekomendasi kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada kejelasan informasi yang tersedia di website, sosial media, waktu pelayanan dan sarana prasarana serta dengan melaksanakan koodinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Bali untuk mempermudah pelayanan dalam meningkatkan Ketentraman Dan Ketertiban Umum Serta Perlindungan Masyarakat sesuai dengan permendagri dan berkoordinasi dengan Tim yang terintegrasi lintas sektor dengan berbagai SKPD.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membanding SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai 6 bulan sekali atau sekurang kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.





LAMPIRAN



**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021 DARI 22 ORANG RESPONDEN DI  
KABUPATEN BULELENG**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN							PEKERJAAN						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	L	P	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAU SAHA	TENAGA KONTRAK	LAIN-LAIN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	v						v	v		v						
2	2	3	2	4	3	2	3	2	2		v					v			v						
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		v						v		v						
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	v						v			v						
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4		v						v		v						
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	v						v			v						
7	3	3	3	0	3	3	3	4	2	v						v			v						
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2		v			v								v			
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3		v			v					v						
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	v							v		v						
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	v							v		v						
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3		v					v			v						
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	v						v			v						
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	v							v		v						
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	v						v			v						
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	v						v			v						
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	v						v								v	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	v							v		v						v
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	v							v		v						
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	v						v			v						
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	v						v			v						
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	v						v			v						
<b>JUMLAH</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>77</b>	<b>65</b>	<b>17</b>	<b>5</b>			<b>2</b>		<b>12</b>	<b>8</b>		<b>20</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021  
DARI 22 ORANG RESPONDEN DI KABUPATEN BULELENG**

Nilai Unsur	66	67	66	84	67	66	66	77	65		
Nilai Rata - Rata	3,00	3,05	3,00	3,82	3,05	3,00	3,00	3,50	2,95		
NRR Tertimbang	0,33	0,34	0,33	0,42	0,34	0,33	0,33	0,39	0,33	3,15	78,71
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan											78,71

<b><u>KETERANGAN :</u></b>	
U1 s/d U13	: Unsur Pelayanan
Nilai Unsur	: Jumlah Nilai Per Unsur (U1 s/d U9)
Nilai Rata - Rata (NRR)	: Jumlah Nilai Per Unsur Dibagi Jumlah Kuesioner Yang Diisi NRR
Tertimbang	: NRR Per Unsur x 0.111
*	: Jumlah NRR Tertimbang
**	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 78,71 (BAIK)</b>	

**MUTU PELAYANAN :**

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,76 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 75 - 64,99