



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM  
DAN PERUMAHAN RAKYAT

# Laporan

## PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I

TA **2024**

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH II PALEMBANG

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	13
<b>BAB IV</b> .....	<b>14</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>14</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
4.3 Tren Nilai SKM .....	16
<b>BAB V</b> .....	<b>17</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Quisioner .....	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	

# **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 mengamankan 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 II Palembang 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 administrasi yang telah diberikan oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang.

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 Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode didalam aplikasi *EPEKA* (Sistem Informasi Penanganan Keluhan BPSDM PUPR) yang disebarakan kepada pengguna layanan yang hadir secara langsung. Dimana kuesioner terdiri atas beberapa 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 Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang 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 pada mulai di bulan 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 aplikasi *EPEKA* (Sistem Informasi Penanganan Keluhan BPSDM PUPR) pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang dalam kurun waktu 6 bulan dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

No.	Tgl Pengaduan	Responden	Media yang digunakan	Jenis Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	17-05-2024 15:48	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
2	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S2	PNS/ TNI/ POLRI
3	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
4	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S2	PNS/ TNI/ POLRI
5	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17-30	Laki - Laki	SMEA	PELAJAR/MAHASIWA
6	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Magang	17-30	Laki - Laki	SMEA	PELAJAR/MAHASIWA
7	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Magang	17-30	Perempuan	SMEA	PELAJAR/MAHASIWA
8	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
9	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
10	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
11	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
12	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
13	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
14	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
15	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
16	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S2	PNS/ TNI/ POLRI
17	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
18	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S2	PNS/ TNI/ POLRI
19	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
20	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S2	PNS/ TNI/ POLRI

21	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S2	PNS/ TNI/ POLRI
22	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
23	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
24	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
25	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
26	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
27	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	D3	PNS/ TNI/ POLRI
28	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
29	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	D3	PNS/ TNI/ POLRI
30	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
31	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
32	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
33	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
34	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
35	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
36	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
37	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
38	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
39	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
40	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
41	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
42	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
43	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
44	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
45	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
46	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
47	23-05-2024 11:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	17 - 30	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI
48	21-06-2023 10:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
49	21-06-2024 10:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI
50	21-06-2024 10:21	Individu	Aplikasi EPEKA	Pelatihan	31 - 45	Laki - Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI

No	<i>Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanannya</i>	<i>Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit Ini</i>	<i>Kecepatan Waktu Dalam Memberi Pelayanan</i>	<i>Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan</i>	<i>Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan</i>	<i>Kompetensi/ Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan</i>	<i>Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan</i>	<i>Sarana dan Prasarana</i>	<i>Penanganan Pengaduan Layanan</i>
1	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
2	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
3	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
4	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
5	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
6	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
7	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
8	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
9	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
10	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
11	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Berfungsi
12	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
13	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Baik	Terkelola
14	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
15	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
16	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
17	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
18	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
19	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
20	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
21	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Terkelola
22	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Terkelola
23	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
24	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
25	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
26	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
27	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Terkelola
28	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Terkelola
29	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola

30	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
31	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
32	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
33	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
34	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
35	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
36	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Terkelola
37	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Terkelola
38	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
39	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
40	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
41	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
42	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Baik	Terkelola
43	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
44	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
45	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
46	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Berfungsi
47	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Baik	Terkelola
48	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Baik	Terkelola
49	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Baik	Berfungsi
50	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Baik	Berfungsi

## BAB III

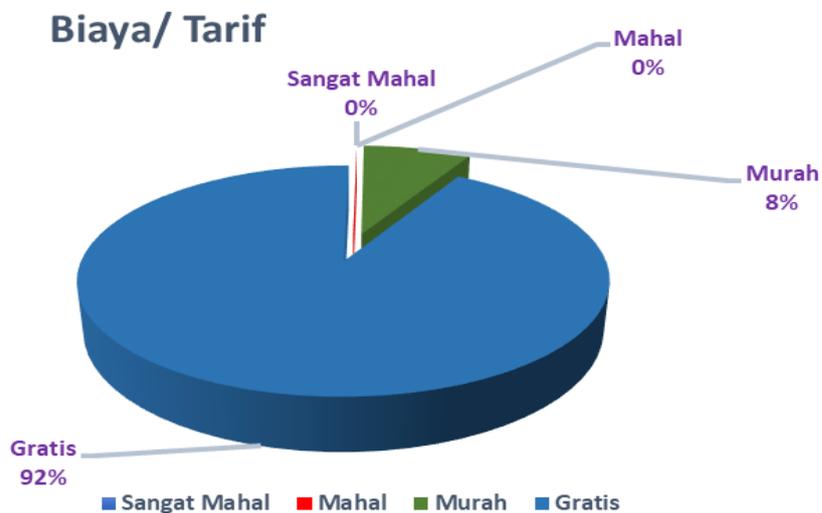
### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

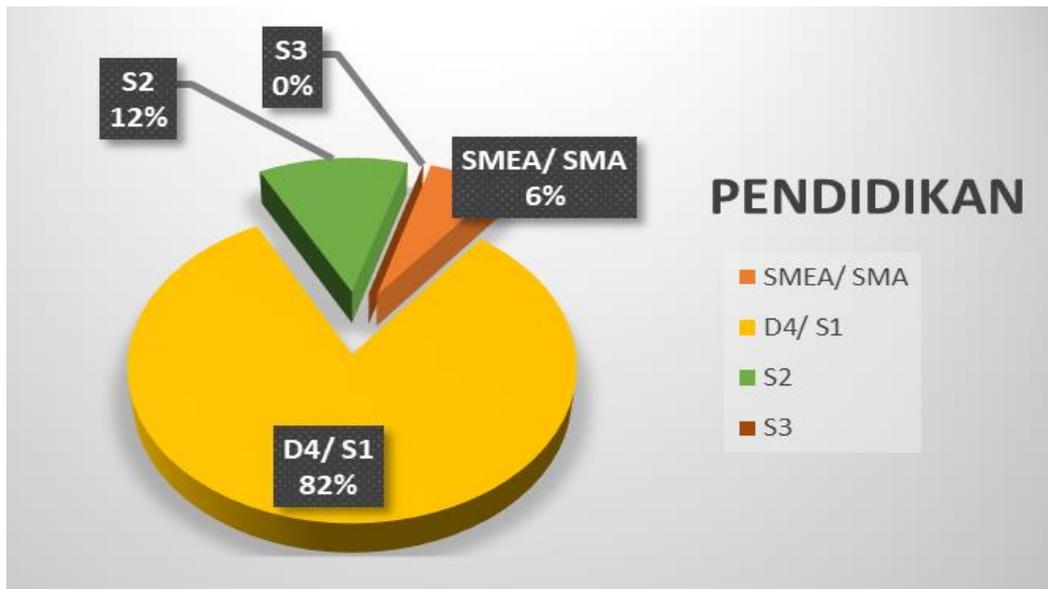
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



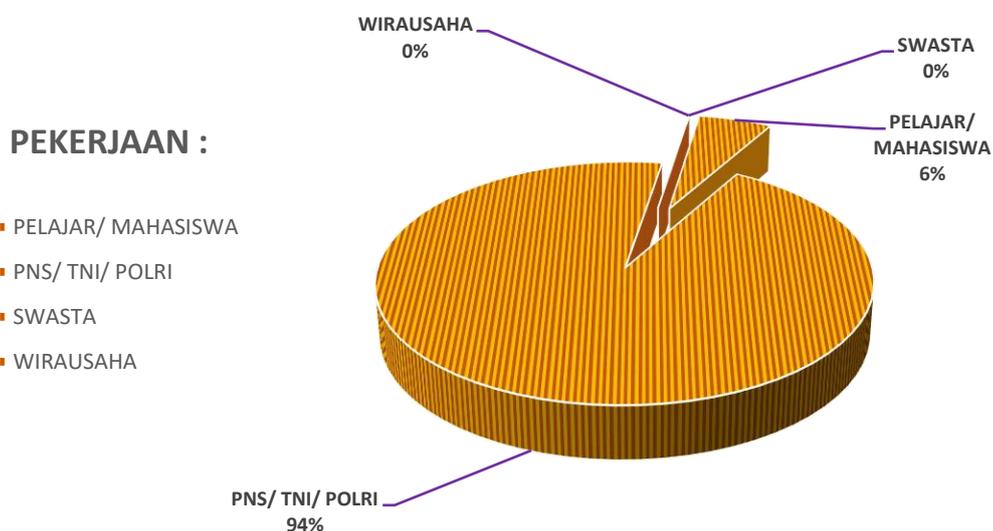
Berdasarkan Jumlah responden dari kelompok jenis kelamin didapatkan sebanyak 40 laki-laki dengan persentase 80% kemudian perempuan sebanyak 10 dengan persentase 20%.



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok biaya/ tarif didapatkan sebanyak 46 responden yang gratis dengan persentase 92% kemudian persentase kelompok murah sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, kelompok, sedangkan kelompok sangat mahal dan mahal tidak terdapat responden maka persentasenya 0%.

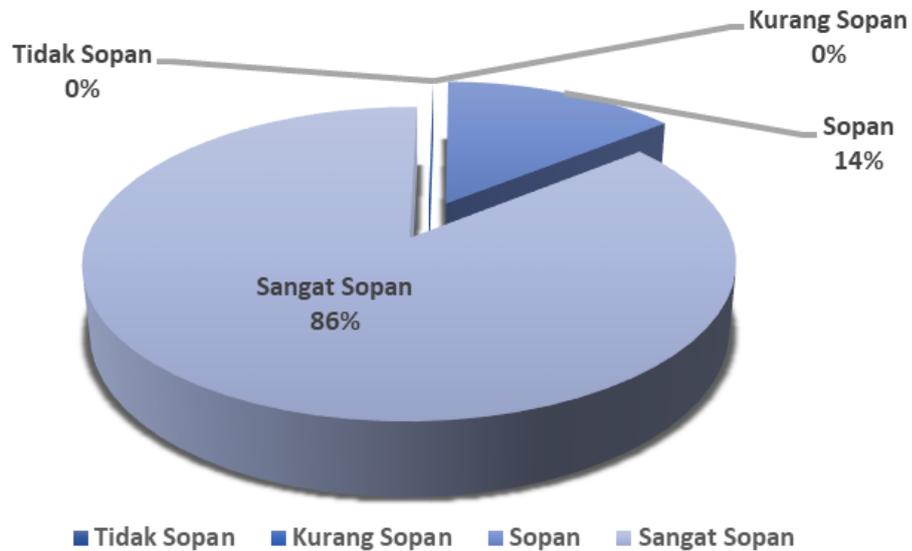


Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok pendidikan didapatkan sebanyak 39 responden pendidikan D4/S1 dengan persentase 82% kemudian persentase pendidikan S2 sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, kelompok pendidikan SMEA/SMA sebanyak 3 responden dengan persentase 6% sedangkan kelompok pendidikan S3 tidak terdapat responden maka persentasenya 0%.



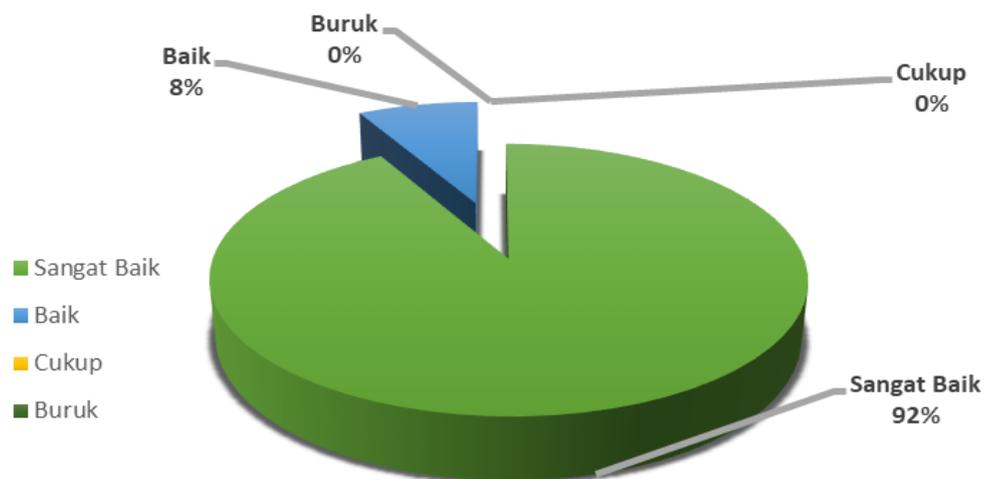
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok pekerjaan didapatkan sebanyak 47 responden dari kelompok PNS/ TNI/ POLRI dengan persentase 94% kemudian persentase kelompok pelajar/mahasiswa sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, kelompok swasta dan wirausaha tidak terdapat responden maka persentase 0%.

## Prilaku Petugas Layanan



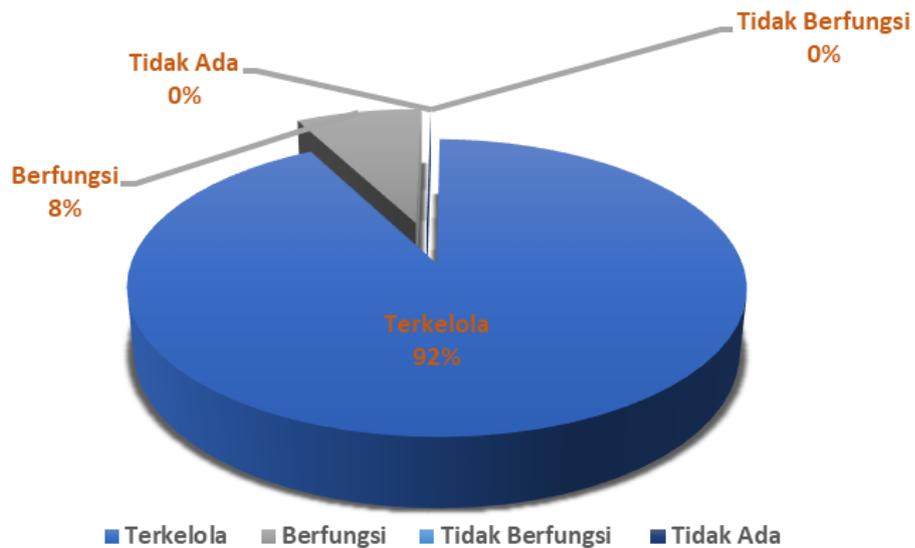
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok prilaku petugas pelayanan didapatkan sebanyak 43 responden dari kelompok sangat sopan dengan persentase 86% kemudian persentase kelompok sopan 14%, sedangkan kelompok kurang sopan dan tidak sopan tidak terdapat responden maka persentase 0%.

## SARANA DAN PRASARANA



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok sarana dan prasarana didapatkan sebanyak 46 responden dari kelompok sangat baik dengan persentase 92% kemudian persentase kelompok baik 8%, cukup 0% dan buruk 0%.

## PENGADUAN PELAYANAN



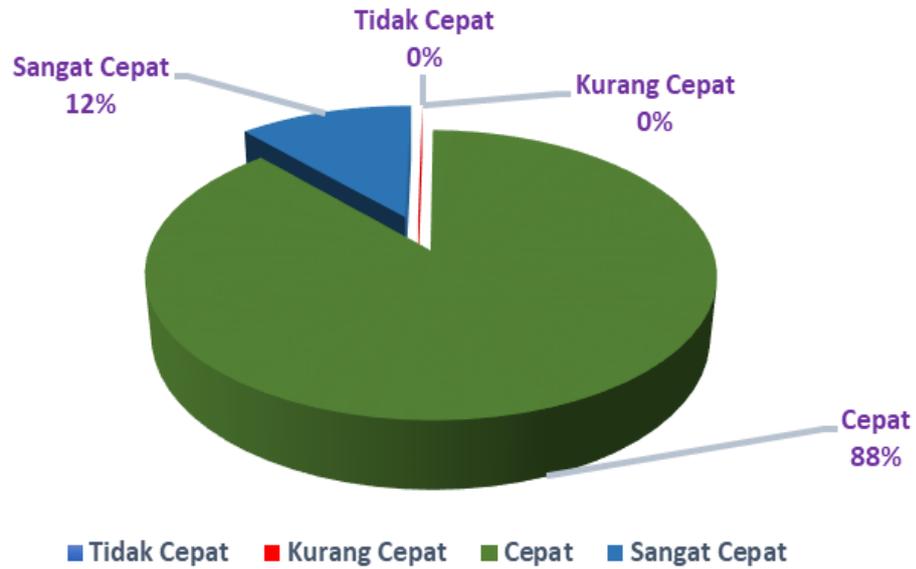
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok pengaduan pelayanan didapatkan sebanyak 50 responden dari kelompok terkelola dengan persentase 92% kemudian persentase kelompok berfungsi 8%, tidak berfungsi 0% dan tidak ada 0%.

## Kemampuan Petugas Layanan



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kemampuan petugas terhadap pelayanan didapatkan sebanyak 45 responden dari kelompok sangat kompeten dengan persentase 90% kemudian persentase kelompok kompeten 10%, kurang kompeten 0% dan tidak kompeten 0%.

## KECEPATAN MEMBERI LAYANAN



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kecepatan petugas terhadap memberi pelayanan didapatkan sebanyak 44 responden dari kelompok cepat dengan persentase 88% kemudian persentase kelompok sangat cepat 12%, kurang cepat 0% dan tidak cepat 0%.

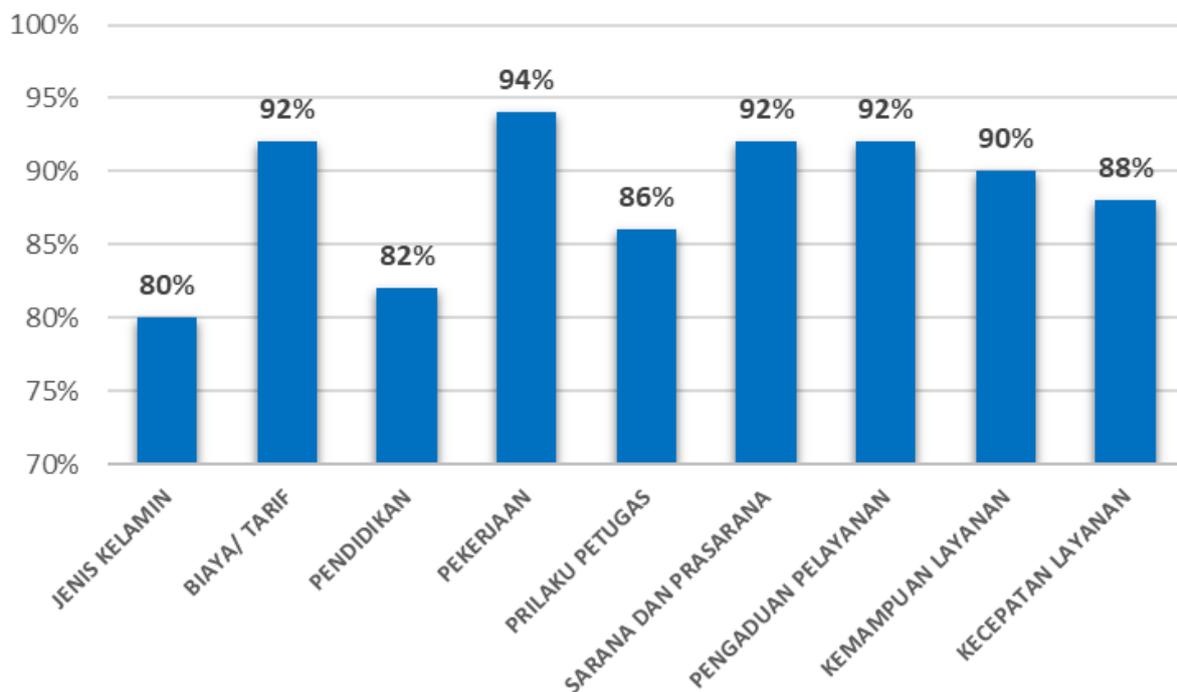
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	80%	92%	82%	94%	86%	92%	92%	90%	88%
<b>Kategori</b>	LK	BT	PD	PK	PT	SP	PP	KP	KL
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,44 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



**Keterangan :**

- Sangat Baik** : 88,31 – 100 (A)
- Baik** : 76,61 – 88,30 (B)
- Kurang Baik** : 65 – 76,60 (C)

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan memberi pelayanan mendapatkan nilai sedang yang mendapatkan nilai Persentase 88%. Dari proses tersebut maka akan dilakukan review ulang oleh petugas terkait unsur ini agar kedepannya dapat lebih baik;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai persentase tertinggi yaitu Produk mendapatkan persentase dari unsur Sarana dan Prasarana, Biaya Tarif dan Pengaduan Layanan mendapatkan nilai tertinggi dengan persentase rata-rata 92%;
3. Harus ditingkatkan kembali ruang pelayanan terkait Perangkat Computer.

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 perangkat computer agar input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sudah sangat bagus tetapi harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pengaduan untuk dipercepat lagi kedepannya”.
- “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 (stakeholder). 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Internal bersama pimpinan, tim terkait dan perwakilan pengguna layanan, 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 Umum dan Tata Usaha
		Penambahan loket layanan	Bagian Umum dan Tata Usaha
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Bagian Umum dan Tata Usaha
		Revisi SOP pelayanan; Sosialisasi SOP pelayanan kepada pengguna layanan	Bagian Umum dan Tata Usaha
		Penambahan PC terkait dalam percepatan layanan	Bagian Umum dan Tata Usaha
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Bagian Umum dan Tata Usaha Seksi 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 II Palembang dapat dilihat akses melalui link berikut :

[https://bpsdm.pu.go.id/webbalaiwil2/ppid/hasil\\_survey](https://bpsdm.pu.go.id/webbalaiwil2/ppid/hasil_survey).

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai persentase SKM 88,44%. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang harus ditingkatkan kembali terkait pekerjaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk menjadi prioritas perbaikan.
- Sedangkan produk mendapatkan nilai persentase tertinggi harus dipertahankan atau ditingkatkan kembali.

Palembang, Juli 2024

Kepala Balai,



**Wydianto Hendro Saputro, S.T., M.Si**

NIP 19740612 200812 1 001



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### Sistem Penanganan Keluhan Elektronik BPSDM PUPR

[Survei Kepuasan](#)

[Box Keluhan](#)

**Pilih Jenis Kegiatan**

Operasi dan Pemeliharaan Bendungan

**Pilih Kategori Penilaian**

Semua Kategori

**Fasilitas Lainnya**

Buruk  Kurang  Baik  Sangat Baik

Ketikkan Saran/Komentar Anda

**Layanan Penyelenggara Balai**

Buruk  Kurang  Baik  Sangat Baik



**Survei Kepuasan Masyarakat PPID**  
**Bapekom PUPR Wilayah II Palembang**

Form Data Responden

pelatihanpbj2022@gmail.com [Ganti akun](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email \*

Rekam pelatihanpbj2022@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

