



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT

Laporan

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II

TA **2024**

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

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
1.4 Sasaran	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	15
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	15
3.1 Jumlah Responden SKM	15
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	22
BAB IV	23
ANALISIS HASIL SKM	23
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	23
4.2 Rencana Tindak Lanjut	24
4.3 Tren Nilai SKM	25
BAB V	26
KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	27
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 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 II Palembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Palembang, 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.

1.4. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ;

1. Penataan sitem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas dan peran masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

1.5. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodic, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut ;

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur.
3. Munculnya persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
4. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodic.

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 google forms survei kepuasan masyarakat yang disebarakan kepada pengguna layanan yang hadir secara langsung. Dimana quesioner 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 Juli sampai dengan Oktober tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus - September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Quisioner Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 2 tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang sebanyak 132 responden dalam kurun waktu 6 bulan dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

No.	Responden	Media yang digunakan	Jenis Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	36	Laki-laki	S1	ASN
2	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	42 tahun	Laki-laki	S1	ASN
3	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	29	Laki-laki	S1	ASN
4	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	38	Laki-laki	S1	ASN
5	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	24 Tahun	Perempuan	S1	ASN
6	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	28	Laki-laki	S1	ASN
7	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	37	Laki-laki	SMA	ASN
8	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	31	Laki-laki	S1	ASN
9	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	50	Laki-laki	SMA	ASN
10	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	35	Laki-laki	S1	ASN
11	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	37 Tahun	Laki-laki	S1	ASN
12	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	38 TAHUN	Laki-laki	S1	ASN
13	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	40	Laki-laki	S1	ASN
14	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	30	Laki-laki	S1	ASN
15	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	38	Laki-laki	S1	ASN
16	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	31	Laki-laki	S1	ASN
17	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	29	Perempuan	S1	ASN

18	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	28 Tahun	Perempuan	S1	ASN
19	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	34	Laki-laki	S1	ASN
20	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	48	Laki-laki	S1	ASN
21	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	37	Laki-laki	S1	ASN
22	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	43	Laki-laki	SMA	ASN
23	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	28	Perempuan	S1	ASN
24	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	31	Laki-laki	S1	ASN
25	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	48	Perempuan	S1	ASN
26	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	35	Laki-laki	S1	ASN
27	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	34	Laki-laki	S1	ASN
28	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	29	Laki-laki	S1	ASN
29	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	44	Laki-laki	SMA	ASN
30	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	34	Laki-laki	S1	ASN
31	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	30	Laki-laki	S1	ASN
32	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	32	Laki-laki	S1	ASN
33	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	37	Perempuan	SMA	ASN
34	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	40	Laki-laki	SMA	ASN
35	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	34	Laki-laki	S1	ASN
36	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	36	Laki-laki	S2	ASN
37	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	37	Laki-laki	S1	ASN
38	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	43	Perempuan	S1	ASN
39	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	34	Perempuan	S1	ASN
40	Individu	Quisioner Survei SKM	Pelatihan	46	Laki-laki	SMA	ASN

41	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	37	Perempuan	S1	ASN
42	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	47	Laki-laki	SMA	ASN
43	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	28	Perempuan	S1	ASN
44	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	32	Perempuan	S1	ASN
45	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	31	Perempuan	S1	ASN
46	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	36 Tahun	Laki-laki	S1	ASN
47	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	34	Laki-laki	S1	ASN
48	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	31	Laki-laki	S1	ASN
49	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	38	Laki-laki	S1	ASN
50	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	32	Laki-laki	S1	ASN
51	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	36	Laki-laki	S1	ASN
52	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	35	Laki-laki	SMA	ASN
53	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	38	Laki-laki	S1	ASN
54	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	35	Laki-laki	S1	ASN
55	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	52 TAHUN	Laki-laki	S1	ASN
56	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	38	Laki-laki	S1	ASN
57	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	39	Laki-laki	S1	ASN
58	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	32	Laki-laki	S1	ASN
59	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	32 tahun	Laki-laki	S1	ASN
60	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	34	Perempuan	S1	ASN
61	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	40	Perempuan	S1	ASN
62	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	30	Laki-laki	S1	ASN
132	Individu	Qusioner Survei SKM	Pelatihan	32	Perempuan	S1	ASN

Rekapitulasi hasil SKM Unit Layanan dan Perunsur Layanan

Semester II Tahun 2024

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4
26	3	4	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4

32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	3	4	4	3	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	3	4	4
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4
58	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	4	3	3	4	4	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4	3	3	4

69	3	4	3	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	3	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	3	3	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	4	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	3	4	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	3	3	4	4	4	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	4	3	4	3	4
97	4	4	4	4	3	3	3	3	4
98	3	3	4	4	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	3	3	3	4	4
102	4	4	3	4	4	3	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4

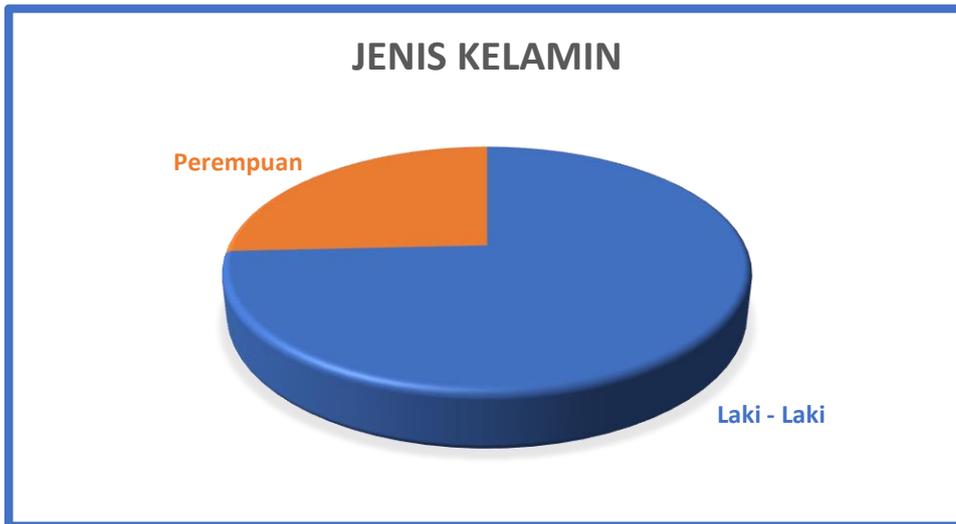
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
113	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
117	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
119	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
120	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
121	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
132	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
Nilai / Unsur	485	485	478	508	479	487	483	474	513	
NRR/ Unsur	3.67	3.67	3.62	3.85	3.63	3.69	3.66	3.59	3.89	
NRR Tertbg/ Unsur	0.41	0.41	0.40	0.43	0.40	0.41	0.41	0.40	0.43	3.69
IKM Unit Pelayanan										92.33

BAB III

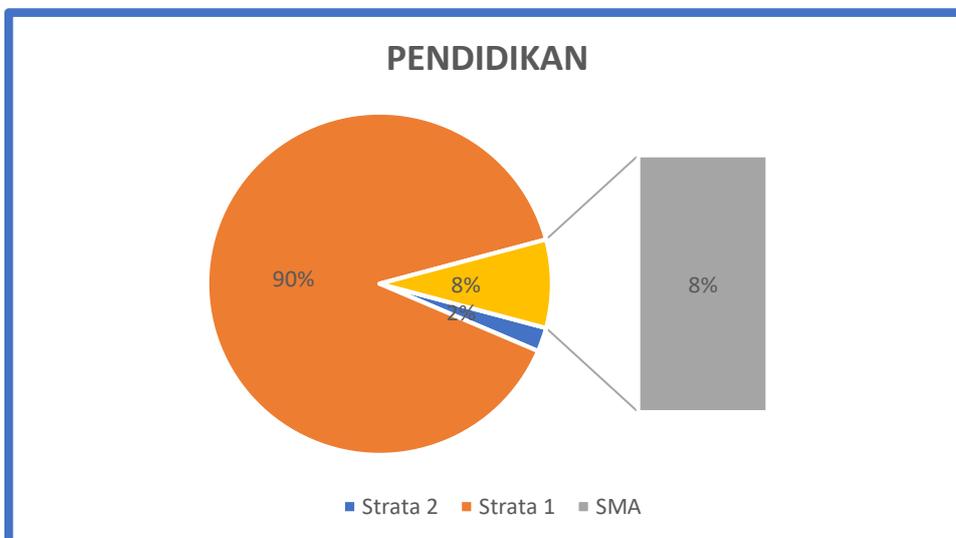
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

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 98 laki-laki dengan persentase 74% kemudian perempuan sebanyak 34 dengan persentase 26%. maka persentase tertinggi dari kelompok jenis kelamin yaitu laki-laki dengan persentase 74%

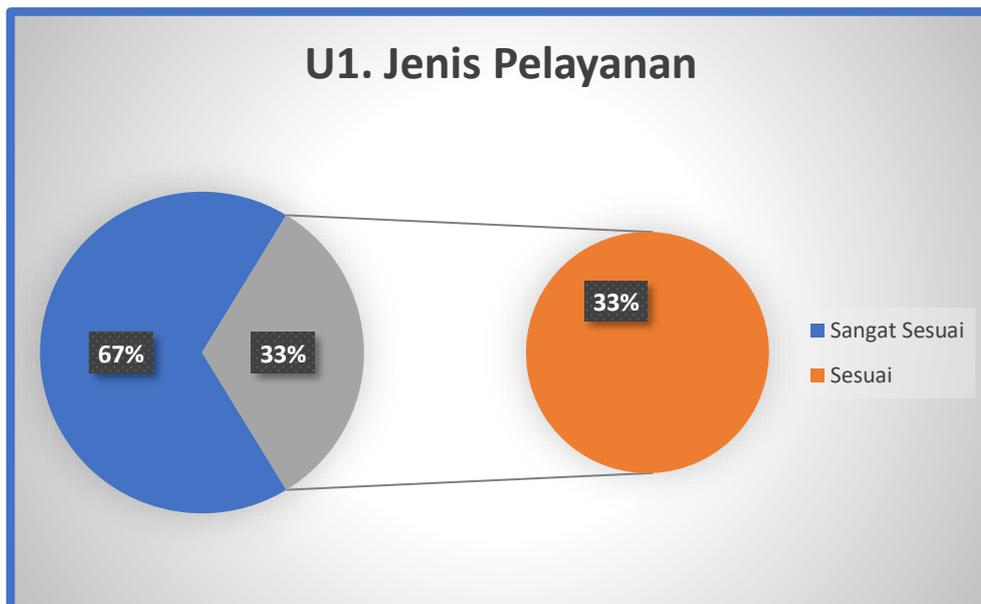


Berdasarkan Jumlah dari 132 responden maka persentase kelompok pendidikan didapatkan sebanyak SMA 11 responden dengan persentase 8% kemudian persentase strata

1 sebanyak 118 responden dengan persentase 90% sedangkan kelompok strata 2 terdapat 3 responden dengan persentase 2%. maka persentase tertinggi dari kelompok pendidikan yaitu strata 1 dengan persentase 90%.

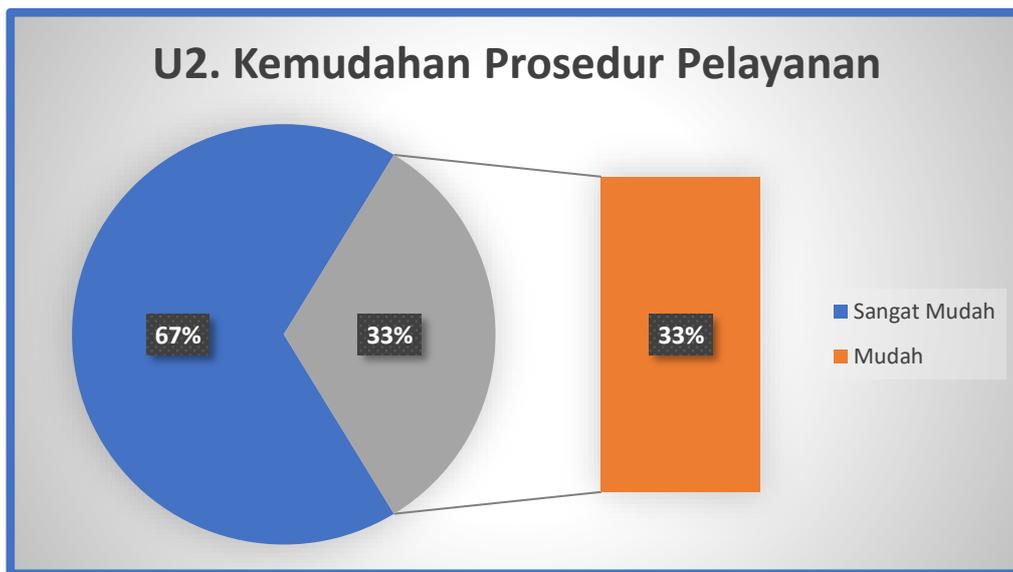


Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok pekerjaan didapatkan sebanyak 132 responden pekerjaan ASN dengan persentase 100% kemudian persentase TNI/Polri, Swasta, Wirausaha dll yaitu 0%.

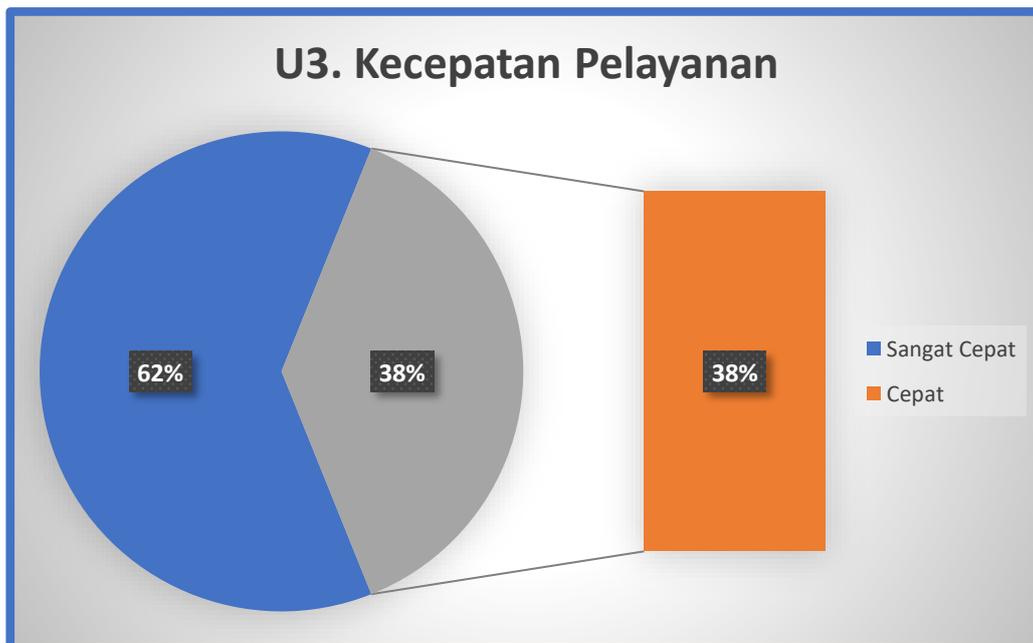


Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok Jenis Pelayanan didapatkan sebanyak 89 responden dari kelompok sangat sesuai dengan persentase 67% kemudian

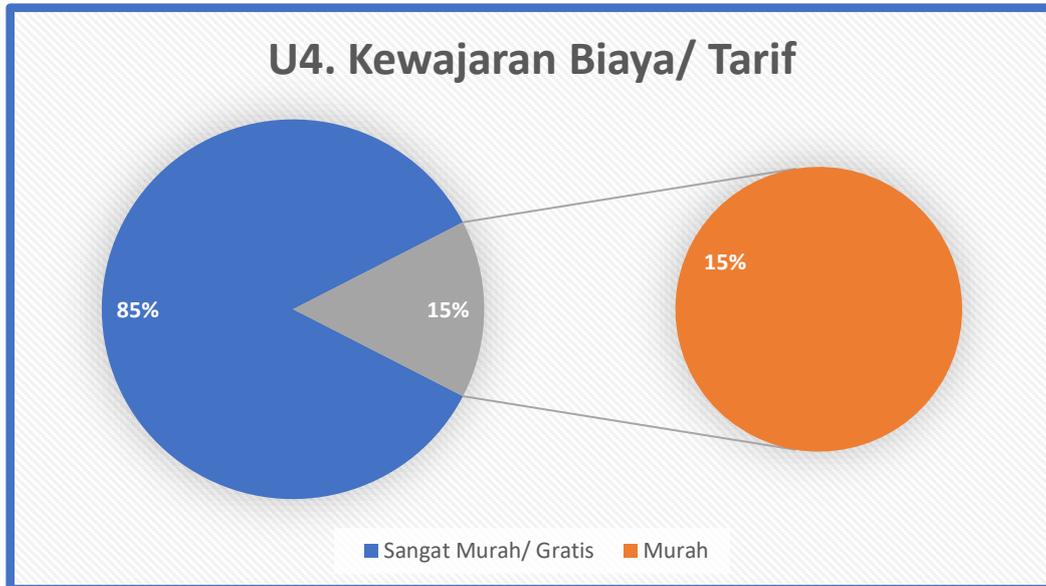
persentase kelompok sesuai sebanyak 43 responden dengan persentase 33%, maka hasil angka IKM dari jenis pelayanan ini 3,67 dengan konversi nilai 91,86.



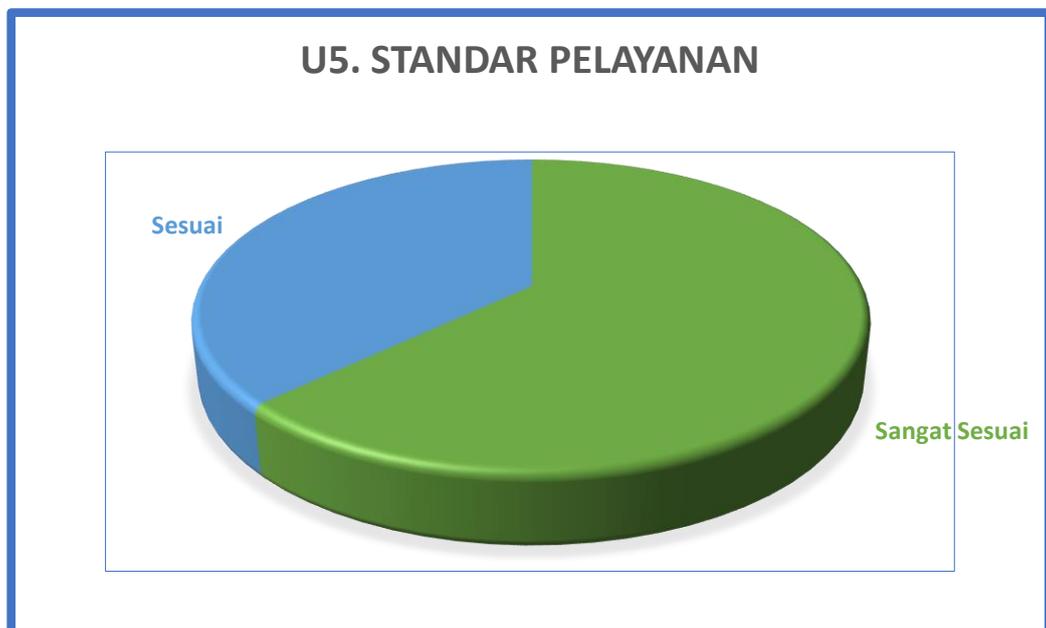
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kemudahan prosedur pelayanan didapatkan sebanyak 89 responden dari kelompok sangat mudah dengan persentase 67% kemudian persentase kelompok mudah 33%, maka hasil angka IKM dari jenis kemudahan prosedur pelayanan ini 3,67 dengan konversi nilai 91,86. %.



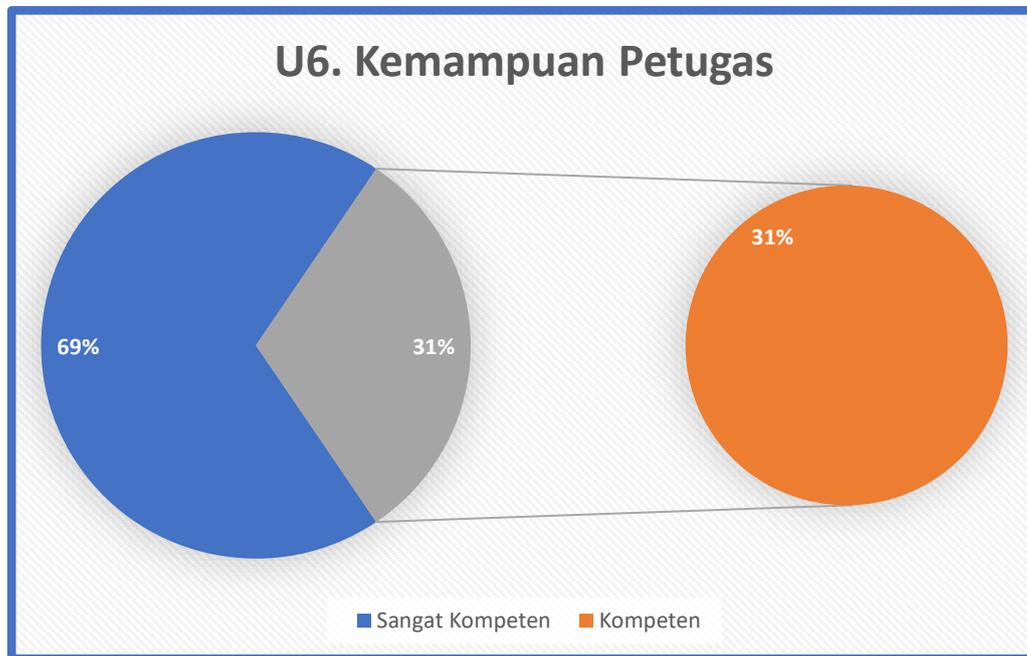
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kecepatan pelayanan terhadap petugas didapatkan sebanyak 82 responden dari kelompok sangat cepat dengan persentase 62% kemudian persentase kelompok cepat 38%, maka hasil angka IKM dari jenis kecepatan pelayanan ini 3,62 dengan konversi nilai 90,53%.



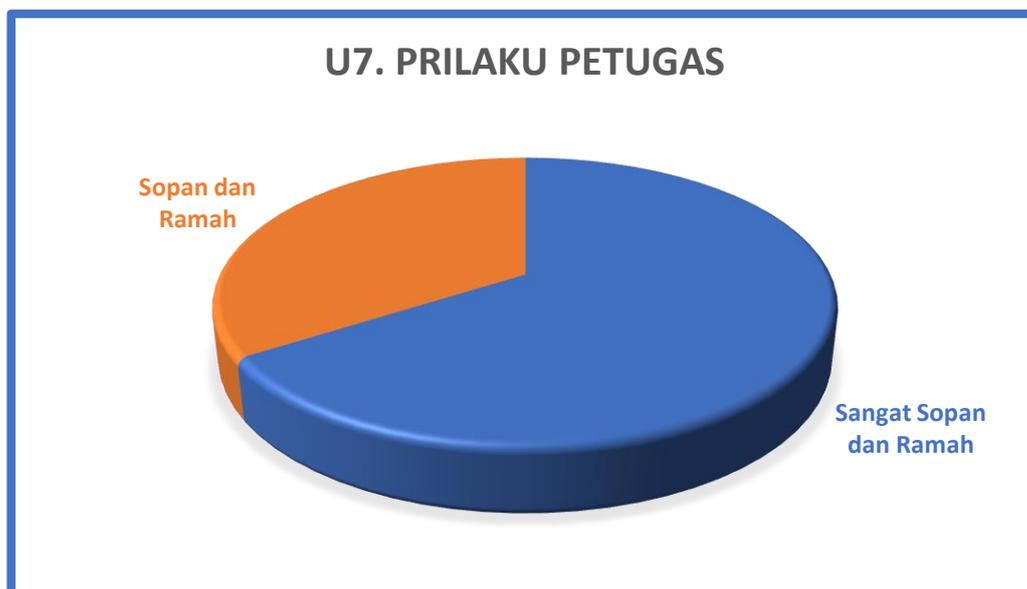
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kewajaran biaya/ tarif didapatkan sebanyak 112 responden dari kelompok sangat murah/gratis dengan persentase 85% kemudian persentase kelompok murah sebanyak 20 responden dengan persentase 15%, maka hasil angka IKM dari jenis kewajaran biaya/tarif ini 3,85 dengan konversi nilai 96,21.



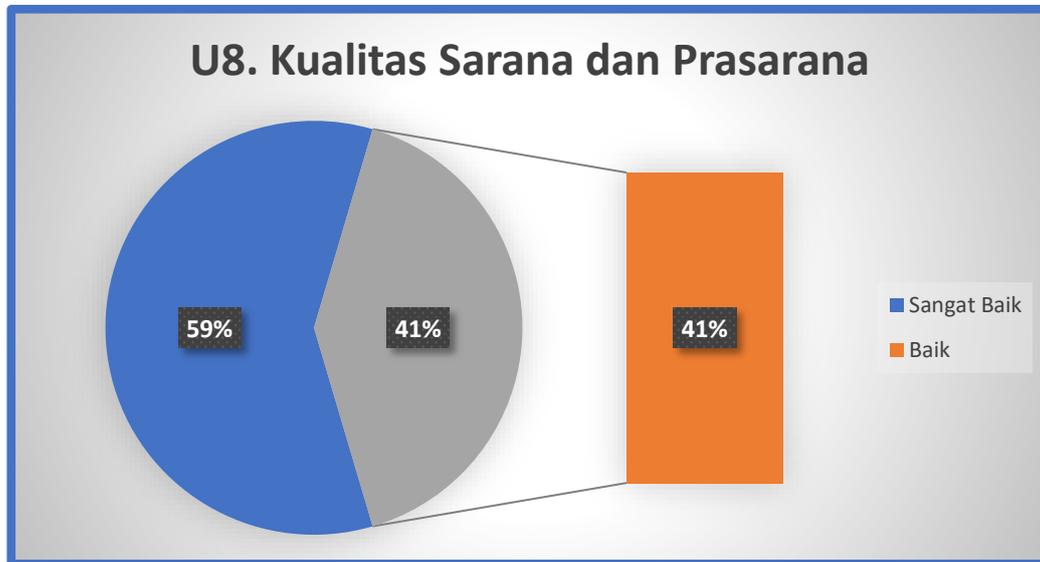
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok standar pelayanan didapatkan sebanyak 83 responden dari kelompok sangat sesuai dengan persentase 63% kemudian persentase kelompok sesuai sebanyak 49 responden dengan persentase 37%, maka hasil angka IKM dari jenis standar pelayanan ini 3,63 dengan konversi nilai 90,72.



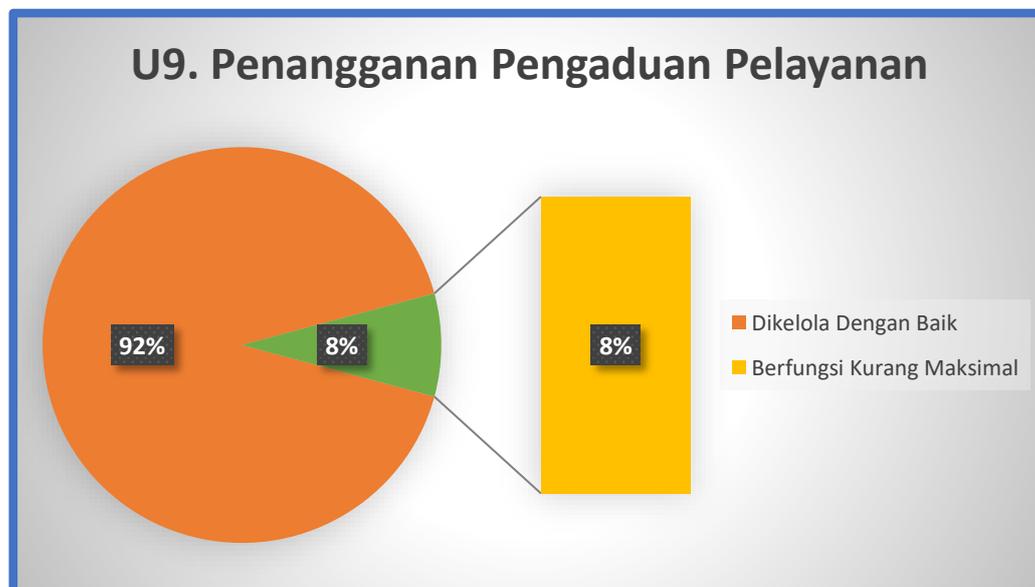
Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kemampuan petugas dalam memberi pelayanan didapatkan sebanyak 91 responden dari kelompok sangat kompeten dengan persentase 69% kemudian persentase kelompok kompeten sebanyak 41 responden dengan persentase 31%. maka hasil angka IKM dari jenis kemampuan petugas dalam pelayanan ini 3,69 dengan konversi nilai 92,23.



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan didapatkan sebanyak 87 responden dari kelompok sangat sopan dan ramah dengan persentase 66% kemudian persentase kelompok sopan dan ramah sebanyak 45 responden dengan persentase 34%. maka hasil angka IKM dari jenis perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ini 3,66 dengan konversi nilai 91,48.



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok kualitas sarana dan prasarana didapatkan sebanyak 78 responden dari kelompok sangat baik dengan persentase 59% kemudian persentase kelompok baik sebanyak 54 responden dengan persentase 41%. maka hasil angka IKM dari jenis kualitas sarana dan prasarana ini 3,59 dengan konversi nilai 89,77.



Berdasarkan Jumlah responden tertinggi dari kelompok penanganan pengaduan pelayanan didapatkan sebanyak 120 responden dari kelompok dikelola dengan baik dengan persentase

92% kemudian persentase kelompok berfungsi kurang maksimal sebanyak 11 responden dengan persentase 8%. maka hasil angka IKM dari jenis penanganan pengaduan pelayanan ini 3,89 dengan konversi nilai 97,16.

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing- masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Pertanyaan	Nilai Rata- Rata Unsur Pelayanan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.67
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3.67
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3.62
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.	3.85
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.63
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3.69
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	3.66
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.59
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	3.89

Maka untuk mengetahui nilai Survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :
 $(3,67 \times 0,111) + (3,67 \times 0,111) + (3,62 \times 0,111) + (3,85 \times 0,111) + (3,63 \times 0,111) + (3,69 \times 0,111) + (3,66 \times 0,111) + (3,59 \times 0,111) + (3,89 \times 0,111) = \text{Nilai Survei adalah } 3,69$

Dengan demikian, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = 3,69 x 25 = **92,33**
- b. Mutu Pelayanan Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Memuaskan**

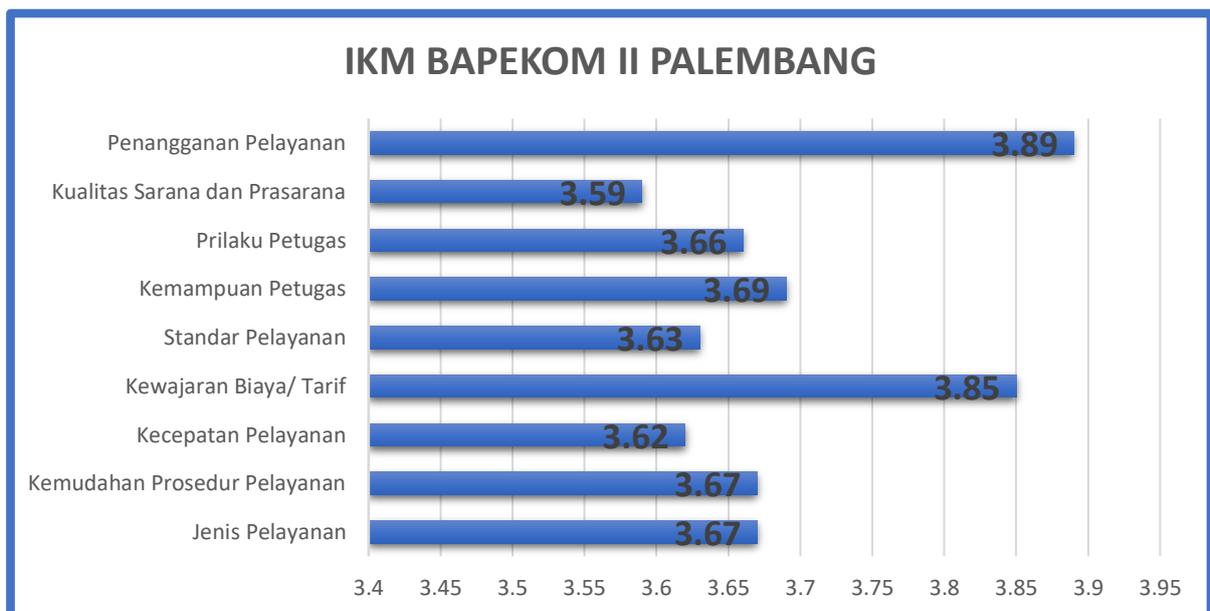
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3,67	3,67	3,62	3,85	3,63	3,69	3,66	3,59	3,89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	(3,69 Skala 4) 92,33 (A atau Sangat Baik)								

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 dan kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai sedang yang mendapatkan nilai unsur 3.63 dan 3.59. Dari proses tersebut maka akan dilakukan review ulang oleh petugas terkait unsur ini agar kedepannya dapat lebih baik lagi;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai persentase tertinggi yaitu Produk mendapatkan persentase dari unsur Penanganan Pelayanan, Kewajaran Biaya Tarif dan Kemampuan Petugas dalam memberi Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai unsur rata-rata 3.85;
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 :

- Sangat perlunya upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kesopanan, keramahan, dan respon cepat petugas;
- “Loket pelayanan ditambah perangkat computer untuk input data”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengukur efektivitas perbaikan yang dilakukan.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan sudah baik tetapi masih ada beberapa 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*.

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	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Melakukan audit terhadap sarana dan prasarana yang ada untuk menentukan kebutuhan perbaikan atau pengadaan baru	Bagian Umum dan Tata Usaha / PPK
		Mengalokasikan anggaran yang cukup untuk Pemeliharaan dan Pengembangan sarana dan prasarana	Bagian Umum dan Tata Usaha / PPK

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.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 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 unsur SKM 88,44%. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang harus ditingkatkan kembali terkait pekerjaan penyelenggaraan pelayanan public;
- Secara umum kualitas pelayanan Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah II Palembang dipersepsikan baik oleh masyarakat/ Staekholder. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh berkisar antara 88,31-100,00;
- Unsur pelayanan yang termasuk menjadi prioritas perbaikan;
- Sedangkan produk mendapatkan nilai persentase tertinggi harus dipertahankan atau ditingkatkan kembali.

Palembang, Oktober 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



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

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)

