

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi (Satpol PP) Kalimantan Barat dapat terselesaikan tepat pada waktunya. SKM ini dilaksanakan untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, Saya mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun yang telah menyelesaikan tugasnya dengan sangat baik serta pihak-pihak yang terlibat selama survei ini terlaksana.

Demi perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat, kritik dan saran serta masukan senantiasa diterima. Semoga, apa yang telah dikerjakan ini dapat terus ditingkatkan dan menjadi amal serta pengabdian guna memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat Kalimantan Barat.

Pontianak, Januari 2021


KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,
Y. ANTHONIUS RAWING, S.E., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660902 199403 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PROFIL ORGANISASI.....	4
2.1 Sejarah Singkat Satpol PP	4
2.2 Tugas dan Fungsi Satpol PP	6
2.3 Struktur Organisasi Satpol PP	9
2.4 Visi dan Misi Pelayanan Publik.....	11
2.5 Motto Pelayanan Publik.....	11
2.6 Maklumat Pelayanan Publik	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Metode Survei	13
3.2 Variabel Survei	13
3.3 Populasi dan Sampel.....	16
3.4 Langkah-Langkah Penyusunan SKM	17
3.5 Analisis Data Survei.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Profil Responden	20

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat

4.2	Data Kuisisioner	23
4.3	Hasil Survei	24
BAB V PENUTUP		27
5.1	Kesimpulan	27
5.2	Saran	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu di antara agenda reformasi tahun 1998 adalah menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Apalagi era industri 4.0 yang dirasakan saat sekarang, yang mana kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian pesat, menuntut pemerintah untuk terus beradaptasi, berinovasi dan bertransformasi dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik dengan tetap berprinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, perangkat pemerintahan beserta aparturnya terus didorong dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk tahun 2020 sebagai implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

SKM Tahun 2020 merupakan survei yang dilakukan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat untuk mengukur kepuasan masyarakat sekaligus mendapatkan umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada tahun 2020. Adapun survei ini dilakukan guna perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Melalui survei ini diharapkan terjadi peningkatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja serta mendorong Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Sehingga, hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, bagi masyarakat, SKM ini dapat bermanfaat guna mengetahui gambaran kinerja dari Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

SKM ini dilaksanakan dengan tujuan yaitu:

1. Untuk mendapatkan sekaligus menganalisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat;
2. Untuk mendapatkan umpan balik berupa masukan atau saran dari masyarakat selaku pengguna layanan publik guna perbaikan, peningkatan kinerja, serta kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

BAB II

PROFIL ORGANISASI

2.1 Sejarah Singkat Satpol PP

Dahulu, Satpol PP dikenal dengan sebutan *Bailuw* yakni sebuah organisasi yang sangat erat dengan masyarakat karena fungsi utamanya untuk menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Seiring perkembangannya, *Bailuw* mengalami beberapa kali perubahan sesuai kondisi yang ada.

Polisi PamongPraja pertama kali dibentuk di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nama Detasemen Polisi Penjaga Kapanewon. Namun demikian tidak sampai sebulan berdasarkanPerintahJawatanPraja Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 1948 tanggal 10 November 1948, nama Detasemen Polisi Penjaga Kapanewon dirubah menjadi Detasemen Polisi Pamong Praja.

Seiring situasi dan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara pada saat itu, Pemerintah memandang perlu adanya antisipasi terhadap segala macam tantangan yang bermuara pada terancamnya ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Sehingga pada tanggal 3 Maret 1950, Menteri Dalam Negeri menetapkan Surat Keputusan Nomor UR 32/2/21 tentang Perubahan Nama Detasemen Polisi Pamong Praja Menjadi Satuan Polisi Pamong Praja. Berdasarkan Surat Keputusan

tersebut peringatan Hari Ulang Tahun Satuan Polisi Pamong Praja diperingati setiap tanggal 3 Maret.

Pada Tahun 1960, dimulai pembentukan Kesatuan Polisi Pamong Praja di luar Jawa dan Madura, dengan dukungan para petinggi militer / Angkatan Perang. Tahun 1962 namanya berubah menjadi Kesatuan Pagar Baya untuk membedakan dari korps Kepolisian Negara seperti dimaksud dalam UU No 13/1961 tentang Pokok-Pokok Kepolisian.

Tahun 1963 berubah nama lagi menjadi Kesatuan Pagar Praja. Istilah Satpol PP mulai terkenal sejak pemberlakuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah. Pada Pasal 86 (1) disebutkan, Satpol PP merupakan perangkat wilayah yang melaksanakan tugas dekonsentrasi.

Pasca reformasi, keberadaan Satpol PP diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 disebutkan, Polisi Pamong Praja adalah perangkat pemerintah daerah dengan tugas pokok menegakkan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat sebagai pelaksanaan tugas desentralisasi.

Saat ini, ketentuan mengenai pembentukan dan keberadaan Satpol PP termaktub dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dari amanah Undang-Undang tersebut, keberadaan Satpol PP untuk melaksanakan tugas wajib yang berkaitan dengan

pelayanan dasar bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

Pasal 255 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Satpol PP dibentuk untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Dari ketentuan terakhir ini, jelas bahwa keberadaan dan kedudukan dalam pembentukan Satpol PP adalah untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Perda dan Perkada, menjaga ketentraman dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat.

2.2 Tugas dan Fungsi Satpol PP

Sebagaimana penjelasan di atas, Satuan Polisi Pamong Praja atau lebih dikenal dengan istilah "Satpol PP" adalah perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah. Adapun organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Satpol PP berkedudukan di daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Di daerah provinsi, Satpol PP dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Sementara di kabupaten/kota, Satpol PP dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9).

Tugas pokok dan fungsi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat. Dalam Peraturan Gubernur tersebut Pasal 3 disebutkan bahwa Satpol PP mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah. serta perlindungan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.

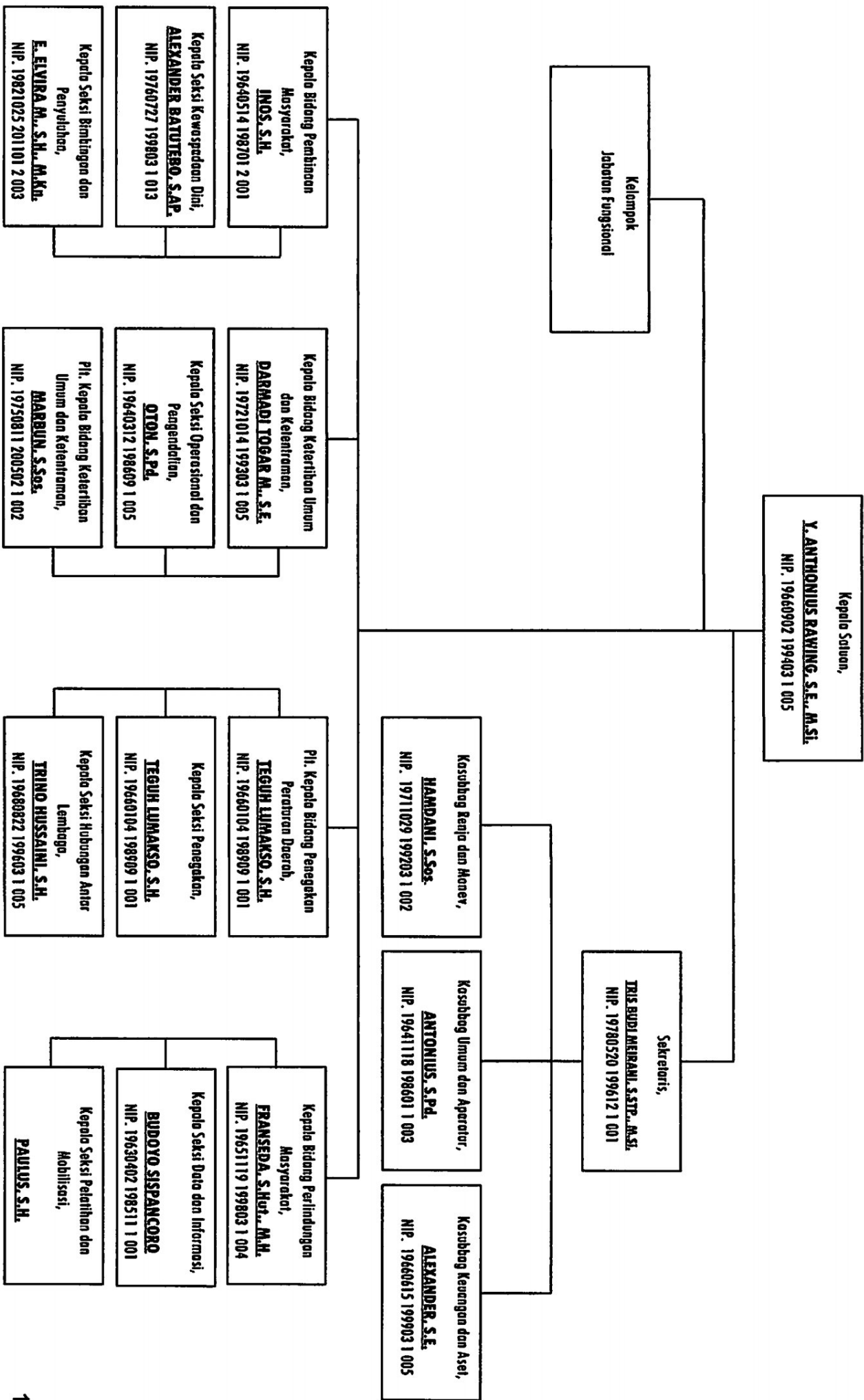
Selanjutnya, dalam Pasal 4 disebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas dimaksud, Satpol PP menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan program kerja di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah serta perlindungan masyarakat;
2. Perumusan kebijakan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah serta perlindungan masyarakat;
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah serta perlindungan masyarakat;
4. Penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah serta perlindungan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah serta perlindungan masyarakat;
6. Pelaksanaan administrasi Satpol PP;
7. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.

2.3 Struktur Organisasi Satpol PP

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Tipe A. Berdasarkan Peraturan Gubernur Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat., struktur organisasi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari 1 Kepala Satuan, 1 Sekretaris, 4 Kepala Bidang, 11 Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020
 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
STRUKTUR ORGANISASI SATPOL PP PROVINSI KALIMANTAN BARAT



2.4 Visi dan Misi Pelayanan Publik

Visi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan publik yaitu **“Terwujudnya Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada, Ketertiban Umum, Ketentraman dan Perlindungan Masyarakat yang Profesional di Kalimantan Barat”**. Dari visi tersebut, misi pelayanan publik Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat yaitu:

1. Menegakkan Perda dan Perkada secara proporsional, objektif, transparan, akuntabel dalam rangka tegaknya hukum dan keadilan masyarakat;
2. Menjaga ketertiban umum dan ketentraman;
3. Memberikan perlindungan masyarakat dalam rangka penanggulangan bencana, keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat, kegiatan sosial kemasyarakatan, penanganan ketentraman, ketertiban dan keamanan dalam penyelenggaraan Pemilu, serta upaya pertahanan Negara.

2.5 Motto Pelayanan Publik

Motto pelayanan publik adalah semboyan atau selogan yang diharapkan dapat menjadi semangat bagi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam membemberikan pelayanan publik. Motto Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah **“Tegas, Ramah, Berwibawa”**. Dapat dijelaskan makna dari motto tersebut yaitu:

1. Tegass bermakna bahwa dalam melaksanakan tugas, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat tegass untuk menindak setiap pelanggaran Perda dan Perkada yang dilakukan oleh seseorang atau pun badan hukum.
2. Ramah bermakna bahwa dalam setiap tindakan dan perbuatan, Anggota Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat senantiasa mengedepankan prinsip 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun).
3. Berwibawa bermakna bahwa Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat senantiasa konsisten dalam melaksanakan tugas dengan menjaga citra dan wibawa Pemerintah Daerah.

2.6 Maklumat Pelayanan Publik

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat telah membuat maklumat pelayanan publik sebagai berikut:

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, Pimpinan dan Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat menyatakan siap memberikan pelayanan bidang penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, serta perlindungan masyarakat sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pontianak, 2020

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Kalimantan Barat,

Y. ANTHONIUS RAWING, S.E., M.Si.
NIP. 19720908 199003 1009

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Survei

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Adapun dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat, penelitian yang dipergunakan melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, atau biasa disebut sebagai penelitian deskriptif kuantitatif.

Metode deskriptif digunakan karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya, kemudian dijabarkan secara deskriptif sehingga hasilnya akan diarahkan untuk mendiskripsikan data yang diperoleh.

3.2 Variabel Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 yang dilaksanakan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat mengukur 9 (sembilan) variabel, sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari 9 (sembilan) variabel di atas disusun menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner (angket) tertutup dibuat dengan menggunakan skala Likert untuk memperoleh data interval. Skala pengukuran tersebut diberikan skor 1 (Tidak Setuju), 2 (Kurang Setuju), 3 (Setuju), dan 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya, nilai tersebut dikonversi dalam skala 100 dan disesuaikan dengan kategorisasi mutu di Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Kuesioner terdiri dari 20 (dua puluh) pertanyaan yang merupakan hasil pengembangan dari 9 (sembilan) unsur penilaian. Secara rinci pembagian butir-butir pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 3.1

Tabel Pembagian Butir-Butir Pertanyaan Dalam Kuesioner

Variabel	Pertanyaannomor
Persyaratan	1, 2
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3, 4
Waktu Penyelesaian	5, 6
Biaya/Tarif	7, 8
ProdukSpesifikasiJenisPelayanan	9, 10,
KompetensiPelaksana	11, 12
PerilakuPelaksana	13, 14, 15
PenangananPengaduan, Saran, dan Masukan	16, 17, 18
Sarana dan Prasarana	19, 20

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dari survei ini adalah seluruh pengguna layanan yang diberikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Pengguna layanan ini dibatasi selama kurun waktu dilaksanakannya pengisian kuesioner yaitu dari September sampai dengan Desember 2020 yang berjumlah 70 orang.

Berdasarkan panduan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, Unit Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang. Oleh karena itu sampel dalam survei ini berjumlah 25 orang

3.4 Langkah-Langkah Penyusunan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Persiapan, terdiri dari:**
 - a. **Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;**
 - b. **Menyusun daftar pertanyaan sebagai instrumen survei;**
 - c. **Menentukan responden;**
 - d. **Menggandakaninstrumensurvei.**
2. **Pelaksanaan, terdiri dari:**
 - a. **Membagikan daftar pertanyaan survei kepada responden;**
 - b. **Mengumpulkan daftar pertanyaan survei yang telah diisiresponden.**
3. **Pengolahan dan analisis data, terdiri dari:**
 - a. **Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi;**
 - b. **Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan;**
 - c. **Melakukan analisa data sehingga dapat dilakukan penjabaran makna, selanjutnya membuat kesimpulan.**
4. **Pelaporan yakni menyajikan hasil survei dan disusun laporan tahunan.**

3.5 Analisis Data Survei

a. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 (sembilan) unsure pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

b. Perhitungan Nilai SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsure dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

c. Kategori Nilai SKM Dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.2
MutuPelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	MutuPelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D (Tidak Memuaskan)
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C (Kurang Memuaskan)
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B (Memuaskan)
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A (Sangat Memuaskan)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Statistik deskriptif merupakan alat uji untuk meringkas data sehingga lebih mudah untuk dibaca. Bentuk dari statistik deskriptif biasanya berupa tabel distribusi frekuensi, diagram, atau grafik. Oleh karena itu, data profil responden yang terlibat dalam survey ini disajikan dalam tabel-tabel menurut beberapa kategori sebagai berikut.

a. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Responden Menurut Jenis Kelamin

No	JenisKelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	17	68%
2.	Perempuan	8	32%
	Total	25	100

Tabel di atas menunjukkan distribusi responden laki-laki berjumlah 17 orang (68%), yang lebih besar dibandingkan jumlah responden perempuan yaitu 8 orang (32%).

b. Profil Responden Menurut Usia

Tabel 4.2

Responden Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	%
1.	20-30 tahun	6	24%
2.	31-40 tahun	9	36%
3.	41-50 tahun	7	28%
4.	> 50 tahun	3	12%
Total		25	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik usia, menunjukkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini jika dikelompokkan berdasarkan usia, maka didominasi oleh kelompok usia 31-40 tahun (36%) dan usia 41-50 tahun (28%).

c. Profil Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SMA Sederajat	1	4%
2.	Diploma (D1/D2/D3)	1	4%
3.	Sarjana (D4/S1)	16	64%
4.	Magister (S2)	6	24%
5.	Tidak Diketahui	1	4%
Total		25	100

Menurut tabel, jumlah responden dengan tingkat pendidikan terakhir mayoritas adalah Sarjana yang berjumlah 16 orang (64%).

d. Profil Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4.4

Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	PNS	15	60%
2.	Pegawai Instansi Pemerintah	5	20%
3.	Swasta	3	12%
4.	Pelajar / Mahasiswa	1	3%
5.	Tidak Diketahui	1	3%
Total		25	100

Merujuk pada tabel responden berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kategori profesi PNS yang berjumlah 15 orang atau 60% dari keseluruhan responden.

4.2. Data Kuisisioner

Jumlah keseluruhan dari kuisisioner yang berhasil dihimpun dan terisi lengkap adalah 25 unit. Berikut merupakan data yang diperoleh melalui kuisisioner dari para responden sepanjang masa pengumpulan data oleh Tim Survei Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

Tabel 4.5

Data Kuisisioner

Nomor Responden	Nomor Pertanyaan																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
R1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
R4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
R5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
R6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R7	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
R8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
R10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R13	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
R14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
R16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R17	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
R18	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
R19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
R21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
R22	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R23	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R24	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

4.3. Hasil Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei 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 di Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Rekapitulasi Perhitungan Nilai SKM

Unsur Pelayanan	Uraian Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata-rata per unsur	NRR tertimbang per Unsur	Mutu Pelayanan
Persyaratan	P1	3.32	3.36	0.372	A
	P2	3.4			
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	P3	3.32	3.3	0.366	A
	P4	3.28			
Waktu Pelayanan	P5	3.16	3.2	0.355	B
	P6	3.24			
Biaya/Tarif	P7	3.48	3.28	0.364	A
	P8	3.08			
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P9	3.16	3.26	0.361	A
	P10	3.36			
Kompetensi Pelaksana	P11	3.2	3.3	0.366	A
	P12	3.4			
Perilaku Pelaksana	P13	3.36	3.32	0.368	A
	P14	3.32			
	P15	3.28			
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	P16	3.08	3.16	0.350	B
	P17	3.2			
	P18	3.2			
Sarana dan Prasarana	P19	3.2	3.24	0.359	B
	P20	3.28			
Total Nilai Survei				3.26	A

Berdasarkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, mutu pelayanan unit pelayanan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat untuk tahun 2020 adalah 3,26 dengan skor nilai 81,5, kategori A dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Memuaskan**.

Secara lebih rinci, berikut merupakan tabel skor rata-rata dan peringkat masing-masing unsur

Tabel 4.6

Skor Rata-rata dan Peringkat Unsur Pengukuran

No	Unsur	Nilai	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.36	Sangat Memuaskan	1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.3	Sangat Memuaskan	3
3.	Waktu Pelayanan	3.2	Memuaskan	8
4.	Biaya/Tarif	3.28	Sangat Memuaskan	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	Sangat Memuaskan	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3.3	Sangat Memuaskan	4
7.	Perilaku Pelaksana	3.32	Sangat Memuaskan	2
8.	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.16	Memuaskan	9
9.	Sarana dan Prasarana	3.24	Memuaskan	7

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan tabel di atas, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur persyaratan dengan nilai 3,36. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,16.

Dari tabel tersebut, diketahui unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Biaya/Tarif;
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
5. Kompetensi pelaksana; dan
6. Perilaku Pelaksana.

Sementara unsur-unsur pelayanan yang lain dengan nilai memuaskan yakni interval 2,51-3,25, yaitu:

1. Waktu pelayanan;
2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
3. Sarana dan prasarana.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga hasil survei ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk rencana perbaikan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan, disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 adalah 81,5 dengan kategori A (Sangat Memuaskan);
2. Ada 6 (enam) unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; serta perilaku pelaksana;
3. Ada 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM atau Memuaskan yaitu: waktu pelayanan; penanganan pengaduan, masukan dan saran; serta sarana dan prasarana.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran atau rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut:

1. Terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terjadi peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tahun mendatang;
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada 6 (enam) unsur pelayanan yang dinilai Sangat Memuaskan yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; serta perilaku pelaksana;
3. Melakukan perbaikan dan tindak lanjut pada 3 (tiga) unsur pelayanan yang Memuaskan yaitu:
 - a. Mempercepat waktu pelayanan;
 - b. Melakukan inovasi dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran dengan memanfaatkan teknologi informasi; dan
 - c. Menambah sarana dan prasarana pelayanan seperti fasilitas untuk penyandang disabilitas, sarana media informasi dan lain-lain.



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2020**

Periode Survei : 1 September 2020 s.d. 31 Desember 2020

HASIL SKM / NILAI IKM :

81,5

MUTU PELAYANAN:

A

**KINERJA UNIT PELAYANAN:
SANGAT MEMUASKAN**

RESPONDEN

JUMLAH : 25 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 17 ORANG; P = 8 ORANG

USIA	PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 20 th : 0 orang	SD/MI	: 0 orang	PNS	: 15 orang
21 – 30 th : 6 orang	SMP/Mts	: 0 orang	TNI / POLRI	: 0 orang
31 – 40 th : 9 orang	SMA/K/MA	: 1 orang	BUMN / BUMD	: 0 orang
41 – 50 th : 7 orang	D-1/D-2/D-3	: 1 orang	Peg. Swasta	: 3 orang
51 – 60 th : 3 orang	D-4 / S-1	: 16 orang	Peg. Instansi .P	: 5 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-2 / Profesi	: 6 orang	Tani/RT/pelajar/mhs	: 1 orang
	Tdk Diketahui	: 1 orang	Lainnya	: 1 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN
PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**