

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I  
(JANUARI - MARET 2022)**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN 2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2022 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi (Satpol PP) Kalimantan Barat telah disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

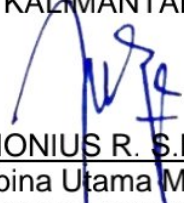
Oleh karena itu, melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi (Satpol PP) Kalimantan Barat dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Kalbar. Untuk penyempurnaan laporan ini ke depannya, Kami menerima saran dan masukan yang dimaksudkan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan

publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi (Satpol PP) Kalimantan Barat.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Triwulan I. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pontianak, 31 Maret 2022

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



Y. ANTHONIUS R. S.E., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660902 199403.1.005

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
2.1 Metode Survei.....	4
<b>BAB III    HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>7</b>
3.1 Profil Responden .....	7
3.2 Data Kuisisioner .....	11
3.3 Hasil Perhitungan SKM.....	12
3.4 Hasil Analisa .....	13
3.5 Tindak Lanjut .....	15
3.6 Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan .....	16
<b>BAB IV    PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
5.1 Kesimpulan.....	19
5.2 Saran .....	19

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.

Selain itu data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Melalui survei ini diharapkan terjadi peningkatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja serta mendorong Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Nomor 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan di Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan yang bersangkutan dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Untuk mendapatkan sekaligus menganalisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat;
6. 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 METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terkait penilaian kualitas kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan secara periodik melalui pendekatan metode kualitatif yaitu pengukuran dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur Pertanyaan}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} \times 25$$



Formula diatas dibuat demikian karena nilai persepsi dari masing-masing pertanyaan yang terdapat dalam kuisiener maksimal 4 (empat), berarti akan genap jumlah penilaiannya menjadi 100 (4x25). Selanjutnya dianalisa secara kuantitatif sehingga akan menghasilkan :

**Tabel 2.1**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Data primer yang diperoleh melalui kuisiener, meliputi penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi indikatornya. Bentuk penilaiannya terdiri dari 4 (empat) tingkatan, sehingga alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 4, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberikan nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.2**  
**Bentuk Penilaian Masyarakat terhadap**  
**Pelayanan Pada Obyek Penelitian**

No.	Indikator Pelayanan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	Kesesuaian Persyaratan				
2	Prosedur Pelayanan				
3	Kecepatan Pelayanan				
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya				
5	Kesesuaian Pelayanan				
6	Kompetensi Petugas				
7	Perilaku Petugas Pelayanan				
8	Kualitas Sarana dan Prasarana				
9	Penanganan Pengaduan				

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Profil Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat pada Triwulan 1 Tahun 2022 sebanyak 25 (dua puluh lima) orang mengisi kuisisioner SKM. Adapun rekapitulasi dari masing-masing identitas Responden yang telah diidentifikasi ke data primer sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Daftar Responden Kuisisioner SKM**  
**Periode Triwulan 1 Tahun 2022**

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan					
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
1	53	1						1		1					
2	31	1				1					1				
3	50	1							1	1					
4	41		1				1			1					
5	45	1						1		1					
6	25		1				1					1			
7	35	1						1				1			
8	45	1							1	1					
9	40	1						1		1					
10	32	1						1			1				
11	22	1						1						1	
12	31	1						1			1				
13	20	1						1			1				
14	21		1					1						1	
15	30	1						1		1					
16	42	1						1							1
17	35	1						1		1					
18	37		1					1		1					
19	35		1					1		1					

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022  
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan					
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
20	35	1						1		1					
21	22	1				1					1				
22	32	1				1					1				
23	35	1						1		1					
24	48	1					1			1					
25	45	1						1		1					
Jmlh	35,48	20	5	0	0	3	3	17	2	14	6	2	0	2	1
%		80%	20%	0%	0%	12%	12%	68%	8%	56%	55%	8%	0%	8%	4%

Berdasarkan tabel daftar Responden diatas dapat diuraikan karakteristik Responden berdasarkan identitas yang tertera pada lembar kuisioner Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat yaitu sebagai berikut:

**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Jumlah responden yang berperan dalam SKM Tahun 2022 triwulan 1 adalah sebanyak 25 orang. Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Rentang Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	10 sd 20	1	4%
2	21 sd 30	5	20%
3	31 sd 40	11	44%
4	41 sd 50	7	28%
5	51 sd 60	1	4%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa responden atau masyarakat yang paling banyak datang untuk Konsultasi dengan rentang usia antara 31-40 tahun serta usia 41-50 tahun, dengan jumlah responden masing-masing berjumlah 11 orang atau 44% dan 7 orang atau 28%.

#### **b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah responden yang berperan dalam SKM Tahun 2022 triwulan 1 adalah sebanyak 25 orang. Karakteristik Responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1	Laki-laki	20	80%
2	Perempuan	5	20%
		<b>25</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa Responden yang berkunjung ke unit Pelayanan Konsultasi oleh laki-laki, yaitu sebesar 80% atau sebanyak 20 orang responden, sedangkan perempuan sebesar 20% atau sebanyak 5 orang dari 25 orang.

#### **c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SMA	3	12%
2	D1-D3	3	12%
3	D4-S1	17	68%
4	>S2	2	8%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 3 orang atau 12%, berpendidikan D1-D3 sebanyak 3 orang atau 12%, berpendidikan D4-S1 sebanyak 17 orang atau 68%, dan berpendidikan >S2 sebanyak 2 orang atau 8%.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan utama yang diperoleh dari hasil survei dapat ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.5**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	14	56%
2	TNI/Polri	6	24%
3	Pegawai Swasta	2	8%
4	Wiraswasta/ Usahawan		
5	Pelajar/ Mahasiswa	2	8%
6	Lainnya	1	4%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan utamanya didominasi atau

mayoritas oleh responden berprofesi sebagai PNS 14 orang atau 56%, TNI/Polri sebanyak 6 Orang atau 24%, Pegawai Swasta sebanyak 2 orang atau 8%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 2 orang atau 8% dan Lainnya sebanyak 1 orang atau 4%.

### 3.2. Data Kuisisioner

Adapun setelah melakukan rekapitulasi dari masing-masing identitas Responden yang telah diidentifikasi ke data primer, selanjutnya dilaksanakan rekapitulasi dan identifikasi terkait data kuisisioner yang bersumber dari kuisisioner yang telah disebar kepada responden. Data kuisisioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat untuk periode waktu dari bulan Januari s/d Maret tahun 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.6**  
**Daftar Kuisisioner SKM**  
**Periode Januari s.d Maret 2022**

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	2	2	2	3	2	3	3	3	3
5	2	2	2	3	3	2	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	2	3	4
8	3	3	2	4	3	2	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	2	3	2	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	4	3	2	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	2	4	3	3	3	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	2	3	2	4
SNilai /Unsur	73	74	70	94	74	69	73	77	92
NRR / Unsur	2,920	2,960	2,800	3,760	2,960	2,760	2,920	3,080	3,680
NRR tertbg/ unsur	0,324	0,329	0,311	0,417	0,329	0,306	0,324	0,342	0,408

### 3.3. Hasil Perhitungan SKM

Sebagaimana telah dikemukakan pada Bab I bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 (sembilan) unsur yang dijadikan indikator untuk mengukur berhasil atau tidaknya suatu penyelenggaraan pelayanan. Adapun rekapitulasi hasil perhitungan terhadap penilaian responden untuk 9 unsur pelayanan terhadap unit pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat dengan menggunakan masing-masing rumusan perhitungan yang telah ditetapkan, dimana akumulasi hasil akhir dari perhitungan tersebut digunakan untuk menghitung nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat periode Triwulan I Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.7**

#### **Hasil Perhitungan SKM Triwulan I Tahun 2022**

No.	Unsur Pelayanan	SNilai /Unsur	NRR / Unsur	NRR tertbg/ unsur
U1	Kesesuaian Persyaratan	73	2,920	0,324
U2	Prosedur Pelayanan	74	2,960	0,329
U3	Kecepatan Pelayanan	70	2,800	0,311



No.	Unsur Pelayanan	SNilai /Unsur	NRR / Unsur	NRR tertbg/ unsur
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	94	3,760	0,417
U5	Kesesuaian Pelayanan	74	2,960	0,329
U6	Kompetensi Petugas	69	2,760	0,306
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	73	2,920	0,324
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	77	3,080	0,342
U9	Penanganan Pengaduan	92	3,680	0,408
<b>TOTAL JUMLAH</b>		<b>604</b>	<b>24,16</b>	<b>2,681</b>
<b>NILAI IKM</b>				<b>77,26</b>
<b>Ket:</b>				
<b>NILAI IKM = TOTAL JUMLAH NRRT X 25</b>				

### 3.4. Hasil Analisa

Berdasarkan Tabel 3.7 Hasil Perhitungan SKM Triwulan I Tahun 2022 dapat ditarik analisa untuk masing-masing dari ke 9 (sembilan) Unsur yang dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat. Hasil IKM adalah : **77,26** dengan angka indeks sebesar 77 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.8**

#### **Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK

<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
<b>2,51 – 3,25</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari tabel 3.7 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya (rata-rata 3,760), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan (rata-rata 2,800). Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian/Kewajaran Biaya karena dapat diketahui untuk Pelayanan Konsultasi tidak dipungut biaya atau gratis, sedangkan pada Kecepatan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur masuk dalam interval IKM 2,51 – 3,25 (rata-rata 3,25) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut pada umumnya baik dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut untuk ke depannya masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat antara 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan B (BAIK).

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali khususnya unsur Kompetensi Petugas (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,760). Selain itu unsur-unsur lain yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kesesuaian Persyaratan ( NRR = 2,920 )
- b. Prosedur Pelayanan ( NRR = 2,960 )
- c. Kecepatan Pelayanan ( NRR = 2,800 )
- d. Kesesuaian Pelayanan ( NRR = 2,960 )
- e. Kompetensi Petugas ( NRR = 2,760 )
- f. Perilaku Petugas Pelayanan ( NRR = 2,920 )
- g. Kualitas Sarana dan Prasarana ( NRR = 3,080 )
- h. Penanganan Pengaduan ( NRR = 3,680 )

### 3.5. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis dari masing-masing ke 9 (sembilan) unsur yang menjadi indikator dalam mengukur nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat baik dari sisi kelemahan dan kelebihan masing-masing unsur tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang disusun sebagai strategi prioritas perbaikan unsur pelayanan publik dalam SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat:

**Tabel 3.9**  
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan**

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
					2020	2021	2022 TW I	
1	Kompetensi Petugas (U6)	2,760	Responden beranggapan bahwa petugas pelayanan tidak berada ditempat	Mengoptimalkan pengarahan terhadap petugas pelayanan	√	√	√	Petugas Bagian Umpan
2	Kecepatan Pelayanan (U3)	2,800	Responden yang beranggapan bahwa Pelayanan terhadap pengaduan kurang maksimal	Mengoptimalkan sosialisasi Aplikasi Smart Pol PP			√	Operator Aplikasi dan seluruh ASN Satpol PP

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022  
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
					2020	2021	2022 TW I	
3	Kesesuaian Persyaratan	2,920	Ketentuan Syarat Sudah sesuai dengan aturan yang berlaku	Melaksanakan evaluasi terhadap setiap perkembangan		√	√	Petugas Bagian Kepegawaian
4	Perilaku Petugas Pelayanan	2,920	Kurang berpengalaman dalam Pelayanan	Mengoptimalkan Pembinaan terhadap SDM Satpol PP Prov Kalbar		√	√	Petugas Bagian Kepegawaian
5	Kesesuaian Pelayanan (U5)	2,960	Sudah sesuai dengan format yang tertera pada masing-masing aturan yang berlaku	Melaksanakan evaluasi terhadap setiap perkembangan	√	√	√	Sekretariat dan Bidang di Satpol PP Prov Kalbar
6	Prosedur Pelayanan (U2)	2,960	Kurangnya pemahaman pemohon mengenai prosedur pelayanan pengaduan	Mengoptimalkan sosialisasi alur dan prosedur baik secara langsung maupun melalui medsos dan website			√	Petugas Pelayanan dan Pengaduan
7	Kualitas Sarana dan Prasarana (U8)	3,080	Belum terdapat ruang khusus untuk pelayanan yang memadai	Menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan untuk para pemohon agar dapat berkonsultasi secara nyaman			√	Petugas Pengelola Barang Milik Negara

### 3.6. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan

#### 1. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya

Pada unsur biaya/ tarif yang mendapat nilai IKM tertinggi dengan nilai NRR 3,760 telah mencerminkan clean goverment di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;

## 2. Penanganan Pengaduan

Pada unsur penanganan pengaduan mendapat nilai IKM dengan NRR 3,680 telah melakukan penanganan pengaduan dengan maksimal dan baik menurut penilaian responden. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan lebih maksimal;

## 3. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada unsur kualitas sarana dan prasarana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,080 sarana dan prasarana di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat telah cukup memadai;

## 4. Kesesuaian Pelayanan

Pada unsur Kesesuaian Pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 2,960 telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;

## 5. Prosedur Pelayanan

Pada unsur prosedur pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 2,960 telah ada SOP pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sehingga petugas dapat bekerja sesuai SOP tersebut. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah pemahaman petugas terhadap SOP yang ada.

## 6. Perilaku Petugas Pelayanan

Pada unsur perilaku petugas pelayanan yang mendapat predikat baik dengan NRR 2,920, perilaku petugas pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat telah sesuai dengan

perilaku yang diharapkan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

#### 7. Kesesuaian Persyaratan

Pada unsur kesesuaian persyaratan yang mendapat predikat baik dengan nilai NRR 2,920 telah ditetapkan persyaratan setiap berkas pengajuan pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sehingga berkas yang lengkap mendapat pelayanan oleh petugas. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah sosialisasi persyaratan pelayanan, yang dapat dibuat dalam bentuk leaflet atau banner.

#### 8. Kecepatan Pelayanan

Pada unsur kecepatan pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 2,800 telah tertera jelas pada SOP pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sehingga waktu pelayanan dapat sesuai dengan yang tertera di SOP. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah kesigapan petugas memproses setiap berkas pengajuan.

#### 9. Kompetensi Petugas

Pada unsur kompetensi petugas yang mendapat predikat baik dengan nilai NRR 2,760, petugas di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat telah sesuai dengan kompetensinya. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat dipersepsikan sudah cukup baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30 yaitu : Nilai IKM yang diperoleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat: **77,26 (Baik)**.
- b. Dari unit pelayanan yang disurvei, unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dan yang dianggap kurang memuaskan agak bervariasi yaitu unsur Kecepatan Pelayanan.
- c. Dari 9 unsur pelayanan semuanya memiliki NRR= (2,681). Sehingga 9 unsur ini kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Dari 9 unsur tersebut yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki adalah Kompetensi Petugas.

#### **4.2 Saran**

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan pada pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat akan lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti WhatsApp, email atau kotak saran.
- d. Diperlukan upaya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- e. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- f. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala.