

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANGKALAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Satuan Polisi Pamong Praja menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi Sukmae Jatim. Jadi dalam hal ini penerima layanan mengisi langsung pada aplikasi yang sudah ditentukan.

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi Sukma yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 69 orang dimana para penerima layanan ini mengisi survey lewat link atau barcode yang diberikan oleh petugas layanan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

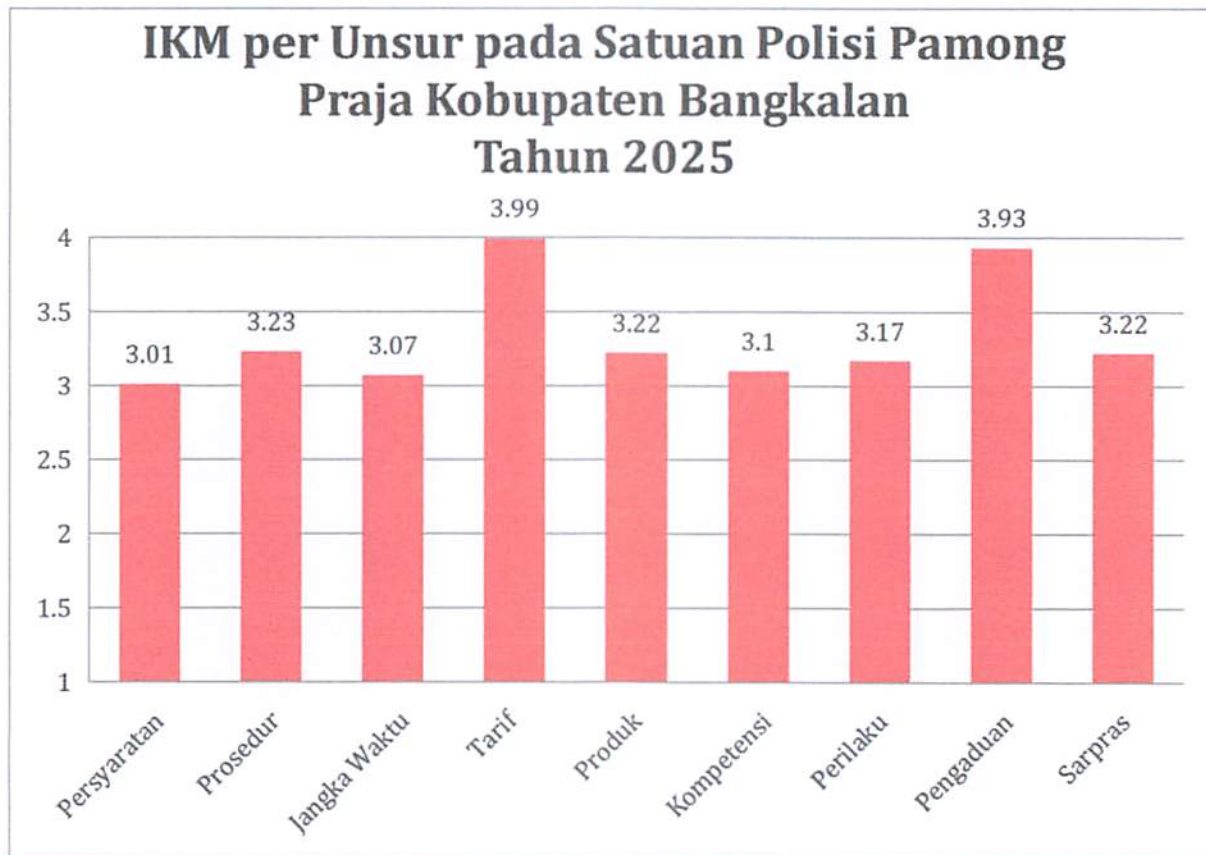
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	55%
		Perempuan	31	45%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pemadaman dan Penyelamatan Korban Kebakaran	22	3	3.16	3.05	4	3.21	3.10	3.89	3.05	3.29	3.29
2.	Penyelamatan dan evakuasi pada kondisi membahayakan manusia	3	3	3	3	3.66	3	3	3.33	4	3	3.22
3.	Evakuasi binatang berbahaya, berbisa dan beracun	36	3.03	3.28	3.08	4	3.17	3.11	3.25	3.97	3.33	3.36
4.	Pelepasan cincin	8	3	3.25	3.08	4	3.44	3.11	3	3.81	3.19	3.32
Rerata IKM Per Unsur			3.01	3.23	3.07	3.99	3.22	3.1	3.17	3.93	3.22	3.29
IKM Unit Layanan			3.29 / 82.34									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan jangka waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,01. Selanjutnya Tarif atau biaya mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,99 kemudian dilanjut dengan aspek pengaduan sebesar 3,93.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami hanya menerima ucapan yang memberikan semangat dan himbauan. Tidak ada kritik yang secara spesifik menyebutkan kekurangan-kekurangan yang ada pada aspek layanan.

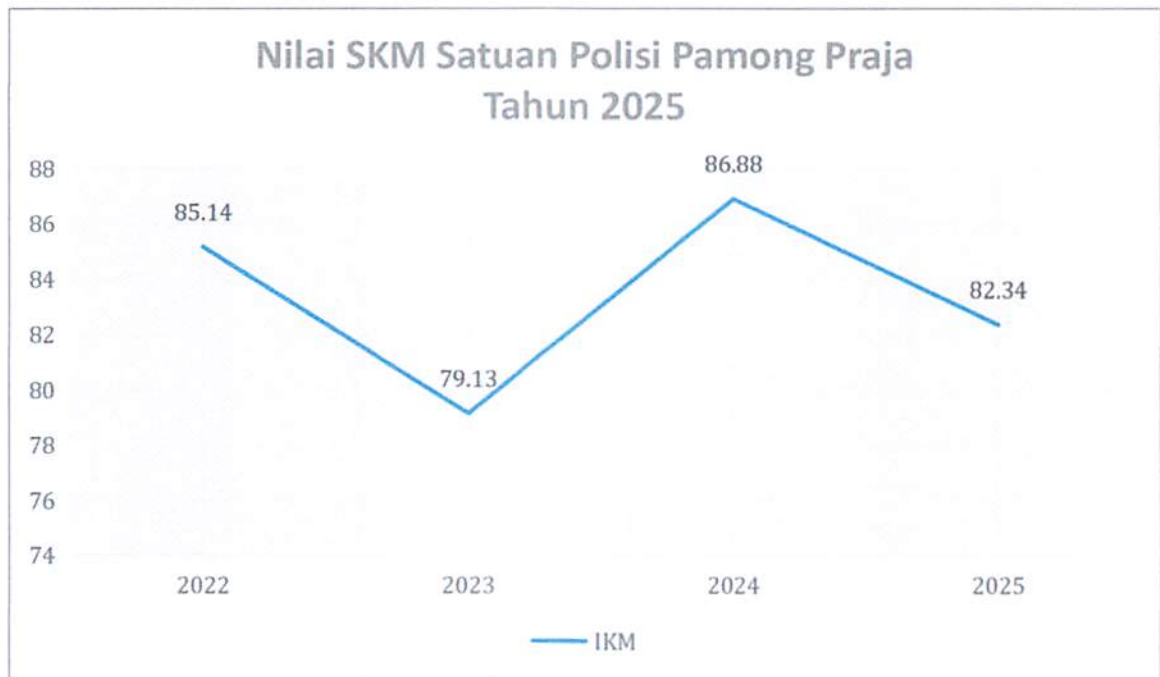
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan sosialisasi terkait SKM .	2026	Sekretariat (bagian Umum dan Kepegawaian)
2	Jangka waktu penyelesaian	Memberikan pelatihan kepada anggota	2026	Sekretariat dan Bidang Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.24
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.42
3	Waktu Penyelesaian	3.31
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.53
6	Kompetensi Pelaksana	3.45
7	Perilaku Pelaksana	3.31
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.86
9	Sarana dan Prasarana	3.47

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan pelatihan terhadap anggota Satpol PP	Sudah	Diadakan Kegiatan Sumber Daya Aparatur Pemadam Kebakaran	Daftar terlampir
2	Melakukan sosialisasi SKM "online" SuKma-e Jatim kepada para anggota masyarakat	Belum	Tidak tersedia anggaran	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 69 orang mengisi SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan di tahun 2025. Layanan Evakuasi binatang berbahaya, berbisa dan beracun menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 36 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,34. Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja menunjukkan fluktuatif dimana ada penurunan dan kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur persyaratan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan jangka waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu sosialisasi SKM kepada masyarakat belum terlaksana dikarenakan tidak ada anggaran yang tersedia.

Kabupaten Bangkalan, 3 Desember 2025

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANGKALAN**



MOH. HASBULLAH, SE, MM
NIP. 197201312008011007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	3	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	4	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	4	3	3	4	3
17	3	4	3	4	4	4	3	4	4
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3
19	3	4	3	4	3	3	3	4	4
20	3	4	3	4	4	3	3	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	3
22	3	4	3	4	3	3	4	4	3
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	4	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	4	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	4	4	4	3	3	3	4	3
40	4	3	3	4	3	3	4	4	4

41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	4	3	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4
46	3	3	3	4	4	3	3	4	2
47	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3
49	3	4	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	4	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	4	3	3	4	3
55	3	3	3	4	4	3	3	4	3
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	4	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nilai/Unsur	208	223	212	275	222	214	219	271	222
NRR/Unsur	3,01	3,23	3,07	3,99	3,22	3,1	3,17	3,93	3,22
NRR Tertimbang/Unsur	0,33	0,36	0,34	0,44	0,35	0,34	0,35	0,43	0,35
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,29								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	82,34								

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





29 Jul 2025 14.25.42
 7°2'57.45"S 112°44'6.528"E
 Jl. Soekarno Hatta 41

Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pemadam Kebakaran
 Lapangan Kantor
 Satpol PP Kabupaten Bangkalan



