

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KABUPATEN BANGKALAN

TAHUN 2023

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
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
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuisisioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12

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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SUKMA-e JatimS yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan 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. 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 6 (enam) bulan/semesteran dan 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2023	132
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	7

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	88	80 %
		PEREMPUAN	22	20 %
2	USIA	< 20 TAHUN	10	9,09 %
		20-50 TAHUN	100	90.91 %

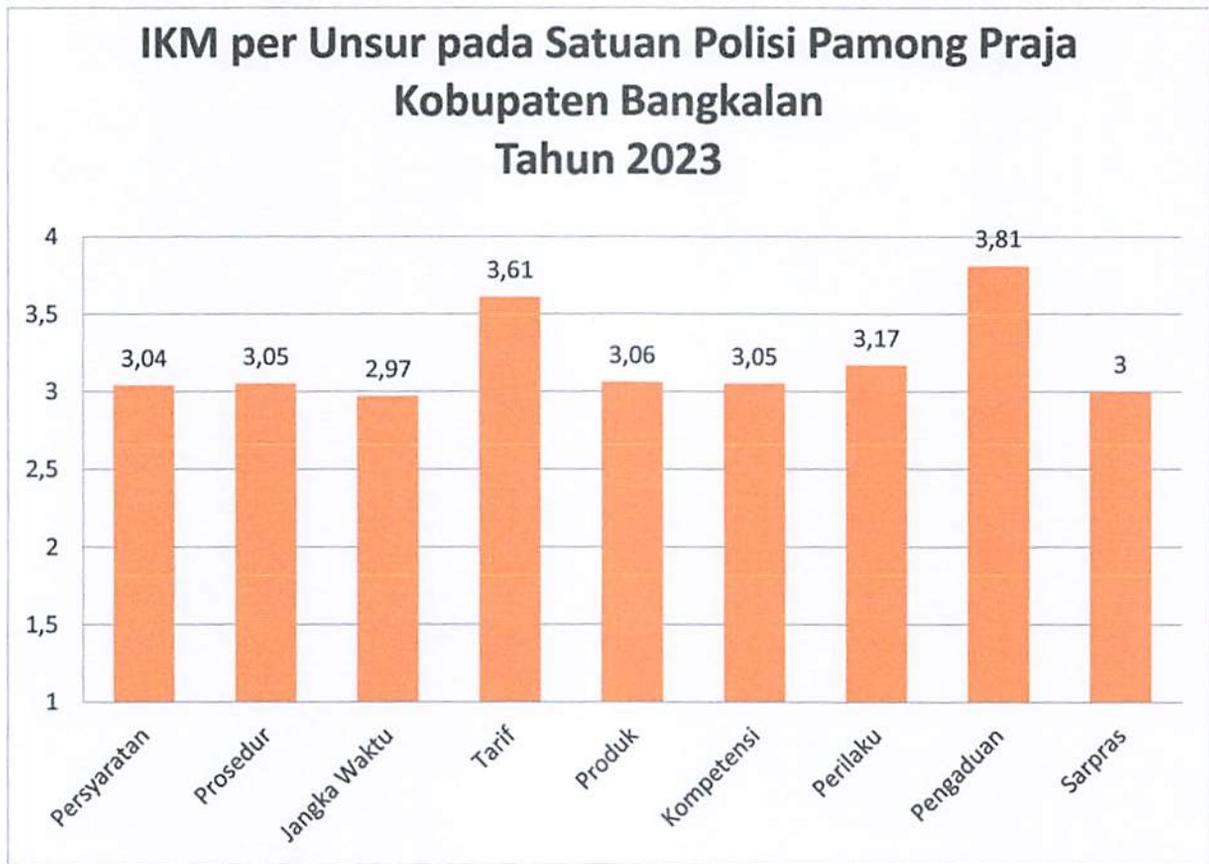
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,04	3,05	2,97	3,61	3,06	3,05	3,17	3,81	3
Kategori		C	C	C	A	B	C	B	B	C
IKM Layanan	Unit	79,13 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 2,97. Selanjutnya sarana prasarana yang mendapatkan nilai 3 adalah nilai terendah kedua dilanjutkan dengan persyaratan dengan nilai 3,04 prosedur 3,05 dan kompetensi dengan nilai 3,05.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,61 dan produk dengan nilai 3,81 dari unsur layanan.

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 :

- Semoga kedepan pelayanan lebih baik
- Pertahankan
- Lebih Giat dan semangat dan harmonis terhadap masyarakat
- Bisa lebih ditingkatkan
- Terima kasih, terus semangat bapak bapak
- Terima kasih, terus semangat bapak bapak
- Terima kasih atas bantuannya
- Terima kasih atas bantuannya
- Terima kasih atas bantuannya
- Bravo damkar, terus semangat dan terdepan dalam pelayanan pemadamam, terima kasih ??
- Terima kasih bapak bapak damkar atas bantuannya, semoga senantiasa diberi kekuatan n kesehatan bravo damkar
- Pelayanan lebih ditingkatkan
- Sekedar mengingatkan, jangan pernah bosan ataupun lelah dalam penegakan perda, karena saya yakin peraturan dibuat untuk kemaslahatan bersama sebagai warga bangkalan... Semangat pak pol PP
- pelayanan bisa ditingkatkan
- semangat semangat semangat
- tingkatkan kualitas pelayanan bravo satpol pp
- Bravo satpol pp
- Tingkatkan sarana prasarana pol PP terutama damkar
- Terus bekerja dengan semangat
- Semoga semakin profesional, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bravo satpol pp kab. Bangkalan semoga semakin jaya...
- mantap

- Pelayanan ke masyarakat lebih di tingkatkan lagi.
- Lebih diperhatikan untuk Pendekatan terhadap masyarakat
- Harus mengerti dengan ke adaan RAKYAT
- SEMANGAT BAPAK BAPAK DAMKAR SEOGA SEHAT SELALU DAN TERDEPAN MEMADAMKAN API
- TERIMA KASIH ATAS PEMADAMAN PADA TANGGAL 29 JULI KEMARIN... BRAVO DAMKAR BANGKALAN SEMOGA SEHAT SELALU
- SEMANGAT BAPAK BAPAK DAMKAR ...TERIMA KASIH UNTUK PEMADAMAN TANGGAL 3 AGUSTUS KEMARIN
- bravo petugas damkar semoga sehat selalu
- terima kasih untuk petugas damkar semangat..semanagt
- bravo damkar....jaya..jaya..
- thanks a lot too damkar.....bravo
- lebih ditingkatkan kecepatan pelayanan

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

- Para penerima layanan terkadang lupa atau enggan untuk mengisi kuisisioner pada aplikasi Sukma-e
- Jangka waktu penyelesaian yang mendapatkan

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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi SKM "online" SuKma-e Jatim	√	√	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
		Peningkatan mutu layanan dengan			

		meningkatkan SDM Satpol PP			
2	Jangka Waktu	Peningkatan pelatihan terhadap anggota Satpol PP	√	√	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data pada aplikasi SuKma-e Jatim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik Jawa Timur mulai bulan Januari s.d Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,13.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi atau sangat baik yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,61 dan pengaduan dengan nilai 3,81.

Bangkalan, 28 Desember 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANGKALAN**



RUDIYANTO, S.Sos, MM
NIP. 197405131993021001

LAMPIRAN

1. Kuisioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU	
Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Fuad Azhari, SH	28	Laki-Laki	08113501927
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Feri	42	Laki-Laki	087852370770
3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	ismael	50	Laki-Laki	0895351388957
4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	Farah	35	Perempuan	085230209488
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	fendy	43	Laki-Laki	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	bambang	46	Laki-Laki	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Fitriyatul homsiyah, SE	37	Perempuan	085258848444
8	3	3	3	4	3	3	4	3	2	Hotijah	40	Perempuan	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Radit	43	Perempuan	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rezano Putra Kartika	37	Laki-Laki	0811339366
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Wahyudi	46	Laki-Laki	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Riyan	38	Laki-Laki	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	2	Oprianto Widya P	46	Laki-Laki	087752570696
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	ALFARISI	25	Laki-Laki	082333994941
15	3	3	3	4	2	3	3	4	3	Sholihul Akmal	21	Laki-Laki	081945926532
16	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Ibnul Arobi	20	Laki-Laki	083114782536
17	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Abdul aziz	21	Laki-Laki	089518328973
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Sibro Amulisi	22	Laki-Laki	085791567899
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Holidul Faisol	21	Laki-Laki	085954156283
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	MOH. FARUQ	20	Laki-Laki	085607165859
21	3	3	3	4	3	2	3	4	2	Jauharotul f	23	Perempuan	082334313692
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zidan	21	Laki-Laki	085762868862
23	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Dian	25	Perempuan	085231006996
24	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Moh Hori	25	Laki-Laki	08784945591
25	3	4	3	4	4	3	4	4	4	ACH. SAIFULLAH	21	Laki-Laki	081217423269
26	3	3	2	2	3	2	3	4	3	Moh. Nawaf nur faizal	20	Laki-Laki	087865769286
27	2	3	3	3	3	4	3	2	2	Abdul hijjah akbarul Hidayatulloh	18	Laki-Laki	085607147641
28	2	3	3	3	2	3	3	3	3	Firman Arisansi	22	Laki-Laki	081803291700
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	HELEN NUR FATMALA	19	Perempuan	081333392470
30	4	4	4	2	3	4	4	4	4	Aldi Ramadhan Bagus Santoso	21	Laki-Laki	089677285149
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	LUTHVI RAMASANDHIKA YUSTIADI	22	Laki-Laki	081225212876
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Kholrotun Nisak	19	Perempuan	082330881127
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Dwivani Herwanto	21	Laki-Laki	085895822177
34	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Hoffiah	19	Perempuan	081233990486
35	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Putri Nihayatul Husna	20	Perempuan	087709990841
36	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Deuis Dirra Ramadhanl	21	Perempuan	085615688127
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Ach Fadholul Hasan Effendi	20	Laki-Laki	081331076695
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Siti ma'rifatul khoiriyah	20	Perempuan	085737093818

39	3	3	2	2	2	2	3	3	2	Nur akbar	19	Laki-Laki	081803359564
40	3	4	1	3	4	4	4	4	3	Rizki Abdul Rahman Hakim	20	Laki-Laki	0895700129636
41	3	3	3	3	4	3	4	4	3	Sirojuddin	19	Laki-Laki	087753215757
42	3	2	3	2	3	2	3	3	3	Tri Ayuningtyas	18	Perempuan	085648114746
43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Afrizal Shah	21	Laki-Laki	0895384079292
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Yudha Putra Irawan	21	Laki-Laki	0895710690609
45	3	2	2	3	3	3	3	2	2	Muhamad Bagus Syaifullah	19	Laki-Laki	085741733310
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Mohammad Muamar Kashogi	22	Laki-Laki	082330226503
47	2	3	3	3	2	2	3	2	2	Rudi Fitriansyah	19	Laki-Laki	087700344618
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Septia Dewi Fatimah	19	Perempuan	085730417379
49	3	2	3	4	3	3	3	3	3	Rafi Amar Taqi	21	Laki-Laki	081515413885
50	3	2	3	4	2	2	3	3	3	HELMY AFFIFUDIN	21	Laki-Laki	085608740540
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	M. Rizal Rahabillah	23	Laki-Laki	087850232233
52	3	2	3	2	3	3	3	3	3	Mohamad Ifan Ekosusanto	21	Laki-Laki	083134894578
53	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Mochammad Syahrul Abidin	20	Laki-Laki	089616405778
54	3	3	2	3	3	4	3	4	4	Tarisyra Nurmalasari	20	Perempuan	089523303761
55	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Sriani	37	Perempuan	082245560668
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul komar	22	Laki-Laki	081334690735
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sulton	34	Laki-Laki	081311700404
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Afandi muharrom	1996	Laki-Laki	087862984887
59	3	3	3	4	4	3	3	4	3	DIDIK HARIYANTO	45	Laki-Laki	082333835366
60	3	4	3	4	4	3	3	4	3	SURAMADU AINI STORE	40	Perempuan	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	4	DIMAS	39	Laki-Laki	0895414886826
62	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Yusuf	39	Laki-Laki	087766921914
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Badroddin	45	Laki-Laki	087766935687
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Heri	38	Laki-Laki	08170200662
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dimas	35	Laki-Laki	0895414886826
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mohlis Saputra	43	Laki-Laki	082338949668
67	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Mohammad Syafik	40	Laki-Laki	082338949668
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Anang	45	Laki-Laki	082288790542
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	dodi	41	Laki-Laki	082233130567
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Deddi	38	Laki-Laki	082233130888
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Asyrof Ibrahim	37	Laki-Laki	082330406411
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Yudi	38	Laki-Laki	089686775686
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Pak Mul	45	Laki-Laki	082243834442
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Pak Mul	45	Laki-Laki	082243834442
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Solehuddin	48	Laki-Laki	083116282651
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Choirul	45	Laki-Laki	08123176438
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Adhi	44	Laki-Laki	085232102334
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Adhi	44	Laki-Laki	085232102334
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sri Indah	40	Laki-Laki	082244808547

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KABUPATEN BANGKALAN

[2023]

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten

Bangkalan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,04	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,05	C
3	Waktu Penyelesaian	2,97	C
4	Biaya/Tarif	3,61	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,06	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,05	C
7	Perilaku Pelaksana	3,17	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,81	B
9	Sarana dan Prasarana	3	C

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester 1	Semester 2	
1	Waktu penyelesaian	Pelatihan Pemadam 1		v	Kabid Pemadam Kebakaran
2		Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat (Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran)		v	Kabid Pemadam Kebakaran
3		Peningkatan Kapasitas dan Satlinmas		v	Kabid Perlindungan Masyarakat
4		Pembinaan Kapasitas TRC		v	Kabid Perlindungan Masyarakat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pelatihan Pemadam 1	sudah	Untuk meningkatkan profesionalisme petugas pemadam kebakaran maka anggota sebanyak 2 orang diikutkan pelatihan pemadam 1		Waktu penyelesaian pelayanan damkar tidak hanya factor internal tetapi factor external seperti jarak tempuh lokasi tempat bencana kebakaran
2	2.1 Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat (Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran)	sudah	Untuk meningkatkan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut adalah dengan mengikuti pelatihan pemadam		Rencana tindak lanjut berkaitan dengan tingkat kemampuan SDM dan sarana prasarana yang tersedia, sedangkan rencana ini terhambat dengan anggaran yang

					semakin berkurang.
3.	3.1 Peningkatan Kapasitas dan Satlinmas	sudah	Untuk meningkatkan pengetahuan Satgas Linmas Desa dalam menghadapi permasalahan trantibum pada desa masing-masing		
4.	4.1 Pembinaan Kapasitas TRC	sudah	Untuk meningkatkan pengetahuan anggota TRC Linmas Satpol PP dalam menghadapi kebencanaan		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangkalan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut kurang lebih 90% .
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - RTL yang belum ditindaklanjuti setiap triwulan, karena anggaran yang ada tidak mencukupi untuk menindaklanjuti pelatihan tiap triwulan.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Mengikuti pelatihan untuk anggota Satpol PP di bidang SDM Aparatur, Diksar Pol PP, diklat PPNS, dsb.	Menyiapkan anggaran untuk pelatihan	semesteran	Kepala Satpol PP, Sekretaris dan para Kabid di masing-masing Bidang	Bappeda dan BPKAD

Bangkalan, 28 Desember 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANGKALAN**

RUDIYANTO, S.Sos, MM
NIP. 197405131993021001