

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**

**TRI WULAN I V**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**  
**KOTA TEBING TINGGI**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V</b> .....	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
.....	<b>Kuesioner</b>
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Hasil Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LatarBelakang**

Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi merupakan suatu wadah yang bertujuan untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat sesuai dengan Permendagri No.26 tahun 2020 tentang penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, 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.

Dalam mengamankan 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 Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, 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. 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 Kota Tebing Tinggi.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat) yang langsung dilakukan kepada masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan menggunakan Android atau Laptop. Kuisisioner 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 kuisisioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari dan berlangsung sejak Tahun 2019. Untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime (kapan dibutuhkan). Dan Evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap Akhir Triwulan	7

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, menggunakan metode Accidental Sampling yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (accidental) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode 1 Oktober – 31 Desember 2024 (Triwulan IV), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	51	60%
		PEREMPUAN	54	40%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	47	55%
		DIII	11	13%
		SI	24	28%
		S2	3	4%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	21	25%
		PELAJAR/MAHASISWA	1	1%
		WIRUSAHA	16	19%
		PEGAWAI SWASTA	5	6%
		LAINNYA	42	49%



### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

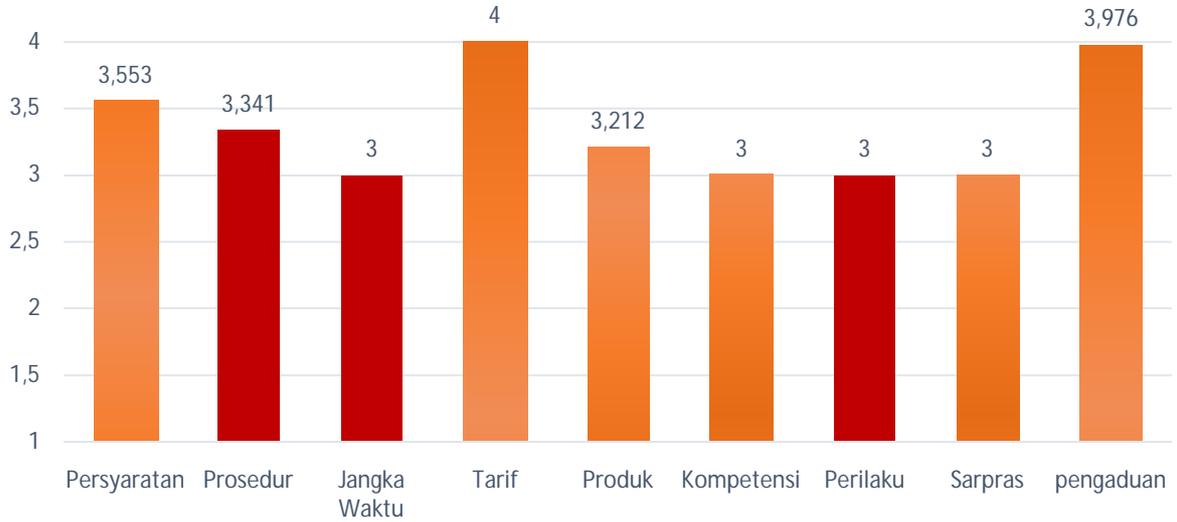
Tabel Laporan Penilaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Periode TW IV Tahun 2024 Pada Satuan Polisi Pamong

Praja :

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Renc. Tindak lanjut	Tindak Lanjut
1	Layanan Ketentraman dan Ketertiban Umum	47	84	89,90	85,10	75,00	100	81,38	75,00	75,00	75,00	99,48		
2	Layanan Penegakan Perda dan Perwa	38	83	87,50	81,58	75,00	100	78,95	75,00	75,00	75,00	99,35		



### IKM per Unsur pada Satpol PP Kota Tebing Tinggi Periode TW IV Tahun 2024



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku pelaksana pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, dari unsur penanganan, pengaduan, saran 3,976, dan persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,553.

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 :

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Meningkatkan kompetensi SDM”.
- “Meningkatkan sarana prasarana untuk meningkatkan pelayanan publik”.

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

- Kurangnya pelatihan kompetensi terhadap SDM.
- Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 27 Juni 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24

bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab		
			SEMESTER I	SEMESTER II	
1	<b>Sarana Prasarana</b>	Pengadaan sarana prasarana		√	
2	<b>Kompetensi</b>	Memberikan pelatihan kompetensi terhadap personil		√	...
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√	...

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2024 hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 88,75. Nilai SKM Satpol PP Kota Tebing Tinggi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
3. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai 4 dan Penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,991.

Kota Tebing Tinggi, 6 Januari 2025

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA TEBING TINGGI**



**Drs. YUSTIN BERNAT HUTAPEA**  
**NIP. 19630214 199303 1 003**

