

# LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**SEMESTER II**

**PERIODE JULI – DESEMBER 2024**



**BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SUMATERA BARAT  
DIREKTORAT JENDERAL BINAMARGA  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	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 .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
1. Kuisisioner .....	11
2. Hasil Pengolahan Data .....	11

# **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 Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, 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 Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat.

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 Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat rutin melakukan kegiatan survei untuk mengukur secara komprehensif tentang kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online (Google Form) yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat 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 dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) semester.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat. Penerima layanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 9 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	6	66,67%
		PEREMPUAN	3	33,33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	1	11,11%
		DIII	2	22,22%
		S1	6	66,67%
		S2	-	-
4	JENIS LAYANAN	PERIZINAN JALAN	1	11,11%
		UJI LABORATORIUM	2	22,22%
		SERTIFIKASI AMP	4	44,44%
		INFORMASI PUBLIK	2	22,22%

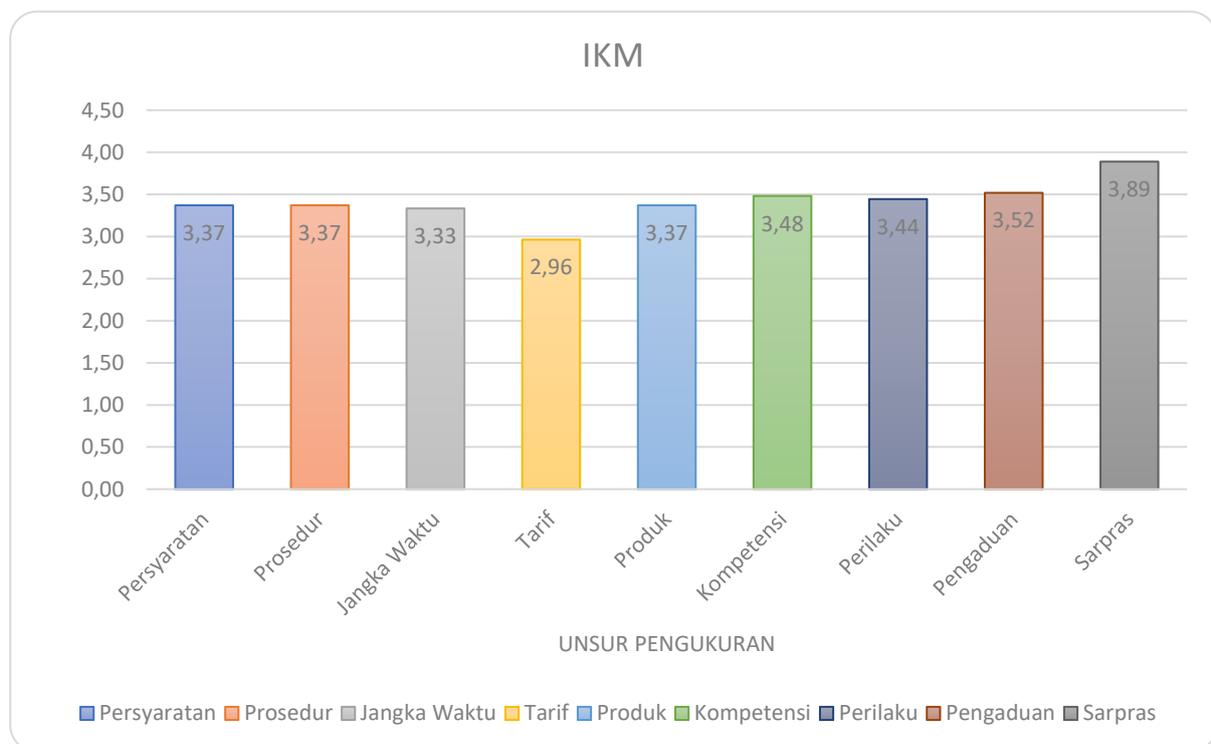
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Persepsi	91	91	90	80	91	94	93	95	105
IKM	3,37	3,37	3,33	2,96	3,37	3,48	3,44	3,52	3,89
Konversi Nilai IKM	84,26	84,26	83,33	74,07	84,26	87,04	86,11	87,96	97,22
Mutu Pelayanan	B	B	B	C	B	B	B	B	A
Kinerja Unsur	Baik	Baik	Baik	Kurang Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
<b>NILAI SKM UPP</b>	85,39								
<b>MUTU PELAYANAN</b>	B								
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	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. Unsur **“Tarif”** mendapatkan nilai terendah yaitu 2,96. Selanjutnya unsur **“jangka waktu”** yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur **“prosedur”** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,33.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **“Sarana dan Prasarana”** dengan nilai 3,89 dan unsur **“Pengaduan”** dengan nilai 3,52 serta **“Kompetensi”** dengan nilai 3,48.

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 :

- **“Tarif Uji Labor cukup mahal”**.

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

- Beberapa layanan mungkin dianggap terlalu mahal jika dibandingkan dengan kualitas atau kecepatan layanan yang diberikan, sehingga menimbulkan persepsi bahwa tarif tersebut tidak sesuai.
- Lama waktu pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.
- Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur, menyebabkan masyarakat bingung mengenai tahapan yang harus diikuti.

#### **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.

Berikut adalah rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang dapat diambil sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Tarif	Sosialisasi komponen biaya			√	√	Kasubag TU
2	Jangka Waktu	Sosialisasi Standar Operasional Prosedur			√	√	Kasubag TU
3	Prosedur	Sosialisasi Standar Operasional Prosedur			√	√	Kasubag TU

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,39.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur tarif, jangka waktu dan prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur pengaduan, kompetensi dan sarana dan prasarana.

Padang, 06 Desember 2024

**Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional  
Sumatera Barat**



**THABRANI, S.T., M.T.**

NIP. 196708011998031003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Bagian 1 dari 3

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**B** *I* U [↔](#) [✕](#)

Deskripsi formulir

Judul gambar



**Layanan yang digunakan \***

- Perizinan Bagian - Bagian Jalan
- Pelayanan Uji Laboratorium
- Sertifikasi AMP
- Informasi Publik / Umum

26 jawaban

[Lihat di Spreadsheet](#)

Menerima jawaban

Ringkasan

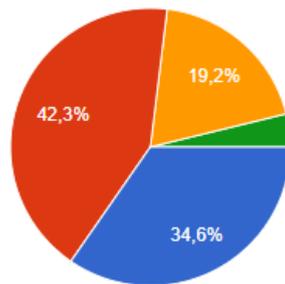
Pertanyaan

Individual

### Layanan yang digunakan

[Salin diagram](#)

26 jawaban



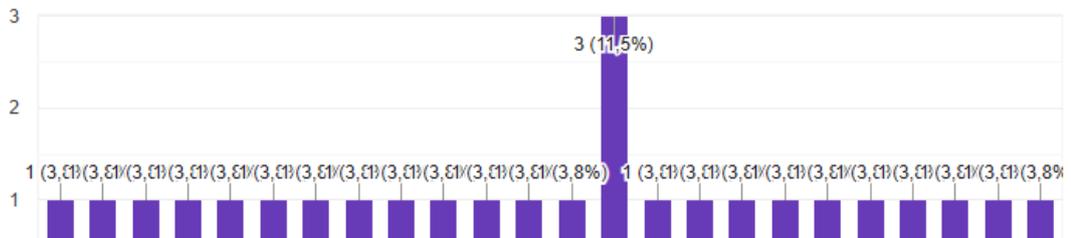
- Perizinan Bagian - Bagian Jalan
- Pelayanan Uji Laboratorium
- Sertifikasi AMP
- Informasi Publik / Umum

### Data Responden

Nama

[Salin diagram](#)

26 jawaban



## 2. Hasil Olah Data SKM

Unsur Pengukuran	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarpras
Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>Total Nilai Persepsi</b>	91	91	90	80	91	94	93	95	105
<b>IKM</b>	3,37	3,37	3,33	2,96	3,37	3,48	3,44	3,52	3,89
<b>Konversi Nilai IKM</b>	84,26	84,26	83,33	74,07	84,26	87,04	86,11	87,96	97,22
<b>Mutu Pelayanan</b>	B	B	B	C	B	B	B	B	A
<b>Kinerja Unsur</b>	Baik	Baik	Baik	Kurang Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

<b>NILAI SKM UPP</b>	85,39
<b>MUTU PELAYANAN</b>	B
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	Baik

Laki-laki	6	66,67%
Perempuan	3	33,33%
	<b>9</b>	<b>100,00%</b>
SMA atau sederajat	1	11,11%
Diploma (D3)	2	22,22%
Sarjana (S1)	6	66,67%
Magister (S2)	0	0,00%
	<b>9</b>	<b>100,00%</b>
Perizinan Bagian - Bagian .	1	11,11%
Pelayanan Uji Laboratorium	2	22,22%
Sertifikasi AMP	4	44,44%
Informasi Publik / Umum	2	22,22%
	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

