

# **SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BANYUMAS**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat.

Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi dengan serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Banyumas telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini yang salah satunya dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **B. TUJUAN**

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas, terkait pelayanan dalam hal :

1. Pelayanan Pemadaman Kebakaran
2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketentraman dan Ketertiban Umum;
3. Pelayanan Penanganan Bencana;
4. Pelayanan Penegakan Perda.

## **C. METODE**

Dalam melakukan survei, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Kuesioner yang digunakan mengacu pada kuesioner sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### **D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Dalam melaksanakan survei, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas telah membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas Nomor Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas Tahun 2021.

#### **E. SASARAN**

Sasaran survei adalah lapisan masyarakat, dari jenjang pendidikan SD-Perguruan Tinggi dan dari semua profesi, yang dikelompokkan sebagai berikut :

Jenjang pendidikan :

- SD : 4
- SMP : 44
- SMA : 32
- D 3 : 8
- S 1 : 12
- S 2 : -
- S 3 : -

Pekerjaan :

- PNS : 12
- TNI : -
- POLRI : -
- Swasta : 40
- Wirausaha : 22
- Lainnya : 26

#### **F. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Jadwal pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas pada bulan Nopember 2021.

## BAB II ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Analisis mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan **Satuan Polisi Pamong Praja** dapat diuraikan sebagai berikut :

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
U1	Persyaratan	2.31
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.26
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.23
U4	Waktu Penyelesaian	3.40
U5	Biaya/Tarif	3.79
U6	Kompetensi Pelaksana	3.21
U7	Perilaku Pelaksana	3.07
U8	Sarana Prasarana	3.43
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08

Berdasarkan data diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas nilai **IKM 3.09** konversi IKM **77.25**. Unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian masih perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tiap-tiap unsur pelayanan lebih baik lagi.

Adapun pelayanan yang di survey meliputi :

1. Pemadaman Kebakaran

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	2.24
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.16
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20
U4	Waktu Penyelesaian	3.76
U5	Biaya/Tarif	3.76
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32
U7	Perilaku Pelaksana	3.28
U8	Sarana Prasarana	3.12
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28

Berdasarkan data diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat produk layanan Pemadaman Kebakaran **nilai IKM 3.08 konversi IKM 77.11**. Unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian masih perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tiap-tiap unsur pelayanan lebih baik lagi.

2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketenteraman dan Ketertiban Umum

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	2.24
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.16
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32
U4	Waktu Penyelesaian	3.28
U5	Biaya/Tarif	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	3.36
U7	Perilaku Pelaksana	3.20
U8	Sarana dan Prasarana	3.28
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.04

Berdasarkan data diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat produk layanan Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketenteraman dan Ketertiban Umum nilai **IKM 3.09 konversi IKM 77.33**. Unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian masih perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tiap-tiap unsur pelayanan lebih baik lagi.

3. Pelayanan Penanganan Bencana

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	2.52
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.08
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20
U4	Waktu Penyelesaian	3.12
U5	Biaya/Tarif	4.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.36
U7	Perilaku Pelaksana	3.24
U8	Sarana Prasarana	2.96
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32

Berdasarkan data diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat produk layanan Penanganan Bencana **nilai IKM 3.09** konversi **IKM 77.22**. Unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian masih perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tiap-tiap unsur pelayanan lebih baik lagi.

4. Pelayanan Penegakan Perda

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	2.24
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.20
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.12
U4	Waktu Penyelesaian	3.36
U5	Biaya/Tarif	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.44
U7	Perilaku Pelaksana	3.36
U8	Sarana Prasarana	3.40
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.88

Berdasarkan data diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat produk layanan Penegakan Perda **nilai IKM 3.09** konversi **IKM 77.33**. Unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian masih perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tiap-tiap unsur pelayanan lebih baik lagi.

## **BAB III PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas, Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 adalah **3.07** konversi IKM **76.83** atau masuk pada kategori **“Baik”** (76,61 - 88,30).

Secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei dimana 4 (empat) produk pelayanan yang dilakukan survei, mempunyai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan predikat ”Baik”. Adapun Nilai IKM per Produk Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Produk Pelayanan Publik</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>
1	Pelayanan Pemadaman Kebakaran	77.11	B
2	Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketenteraman dan Ketertiban Umum	77.33	B
3	Pelayanan Penanganan Bencana	77.22	B
4	Pelayanan Penegakan Perda	77.33	B

Namun demikian, masih perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tiap-tiap unsur pelayanan lebih baik lagi.

### **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai rendah;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;

3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas di bidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
4. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya sesuai dengan Standar Pelayanan;
5. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
6. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas Tahun 2021 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan, kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di Kabupaten Banyumas.

Purwokerto, 9 Desember 2021

  
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN BANYUMAS  
SATPOL PP  
EKO HERU SURONO, S.Sos.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19670425 198903 1 005

