



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA SAMARINDA**

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Oleh :

BIDANG KEWASPADAAN NASIONAL DAN PENANGANAN KONFLIK

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Rekomendasi Penelitian dan Izin Keramaian Tahun 2024 ini dapat diselesaikan. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendapatkan umpan balik (feedback) yang berguna dalam penilaian kinerja dan kualitas pelayanan, khususnya dalam layanan rekomendasi yang diberikan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional di Kota Samarinda. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk menetapkan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan publik secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif untuk penyempurnaannya. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam pengambilan kebijakan, khususnya bagi peningkatan kualitas kegiatan di Bidang Kewaspadaan Nasional pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.

Ucapan terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan seluruh staf atas dedikasi tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dan diselesaikan tepat waktu.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Manfaat Pelaksanaan Survei Masyarakat	3
BAB II METODOLOGI	4
2.1. Objek Survei.....	4
2.2. Metode Survei	4
2.3. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.4. Tahapan Kegiatan Survei	6
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	7
3.1. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2. Hasil Survei	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan sebagai langkah membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Partisipasi masyarakat ini menjadi semakin penting sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan dan kebutuhan untuk membuat kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Samarinda, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melalui Bidang Kewaspadaan Nasional memberikan layanan penting berupa rekomendasi penelitian dan izin keramaian. Layanan ini berfungsi mendukung kegiatan masyarakat dengan mengutamakan aspek keamanan dan ketertiban umum. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rekomendasi tersebut dan memperoleh pandangan objektif dari masyarakat sebagai pengguna layanan, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan rekomendasi penelitian dan izin keramaian. Hasil survei ini memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan demi tercapainya pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui metode pengukuran yang melibatkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, data yang diperoleh diharapkan akurat dan komprehensif, sehingga dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan yang lebih efektif.

Survei ini dilaksanakan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda melalui teknik penyebaran kuesioner yang mengukur beberapa indikator pelayanan, antara lain Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan dan Saran. Pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 1 hingga 28 September 2024, menghasilkan sejumlah responden valid yang memberikan penilaian terhadap pelayanan rekomendasi di Bidang Kewaspadaan Nasional.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Masyarakat

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

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan rekomendasi penelitian dan izin keramaian, berdasarkan penilaian mereka terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda. Adapun sasaran pelaksanaan SKM ini antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, sehingga tercipta hubungan timbal balik yang konstruktif;
2. Mendorong Bidang Kewaspadaan Nasional untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal pemberian rekomendasi yang responsif dan akuntabel;

3. Mendorong Bidang Kewaspadaan Nasional untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan publik, khususnya dalam aspek pengurusan izin keramaian dan rekomendasi penelitian;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rekomendasi dan izin yang diberikan untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan memenuhi ekspektasi masyarakat dan standar yang telah ditetapkan

1.4. Manfaat Pelaksanaan Survei Masyarakat

Pelaksanaan SKM ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing aspek dalam penyelenggaraan layanan rekomendasi penelitian dan izin keramaian, sehingga dapat dilakukan perbaikan;
2. Memperoleh informasi tentang kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik sebagai acuan untuk evaluasi dan peningkatan layanan ke depannya;
3. Menyediakan dasar bagi penetapan kebijakan dan tindakan tindak lanjut berdasarkan hasil survei guna meningkatkan kualitas pelayanan;
4. Mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menyeluruh sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu semangat persaingan positif antar unit pelayanan di lingkup Pemerintah Daerah dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan;
6. Memberikan informasi bagi masyarakat mengenai kualitas kinerja unit pelayanan, sehingga tercipta transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI

2.1. Objek Survei

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun oleh Bidang Kewaspadaan Nasional Kota Samarinda pada tahun 2024. Survei ini difokuskan pada pemohon dari kalangan mahasiswa yang mengajukan izin penelitian serta masyarakat yang mengajukan izin keramaian. Lingkup survei mencakup analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan izin, terutama dalam hal kemudahan prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan kualitas layanan yang diberikan.

2.2. Metode Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, berikut adalah 9 pertanyaan survei yang disusun sesuai dengan indikator penilaian untuk mengukur kepuasan pemohon terkait pelayanan izin penelitian dan izin keramaian di Bidang Kewaspadaan Nasional:

1. Apakah Anda merasa persyaratan yang ditetapkan untuk izin penelitian/keramaian sudah jelas dan mudah dipahami ?
2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan?
3. Bagaimana penilaian Anda terhadap waktu penyelesaian pelayanan izin penelitian/keramaian ?
4. Apakah Anda merasa biaya/tarif yang dikenakan untuk izin penelitian/keramaian wajar dan sesuai ?
5. Apakah produk pelayanan yang Anda terima sesuai dengan yang diharapkan?
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan izin penelitian/keramaian ?
7. Apakah Anda merasa petugas bersikap ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan?

8. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan mendukung kelancaran pelayanan izin penelitian/keramaian ?
9. Apakah Anda merasa pengaduan, saran, atau masukan yang diberikan ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh petugas ?

Berikut ini standar pada nilai persepsi, nilai Interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

2.3. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, jumlah sampel Survey Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan tabel Morgan dan Krejcie untuk menentukan jumlah sampel yang representatif. Pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional, pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dua kali dalam setahun atau setiap semester.

Adapun penerima layanan yang dimaksud dalam survei ini adalah mahasiswa yang mengajukan izin penelitian serta masyarakat yang mengajukan izin keramaian melalui Bidang Kewaspadaan Nasional. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon atas kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

2.4. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :

a. Persiapan

Pada tahap persiapan, survei dimulai dengan menyiapkan kuisisioner online dan menyampaikan pemberitahuan kegiatan kepada penerima layanan melalui surat. Kuisisioner disusun sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Kuisisioner ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa yang mengajukan izin penelitian dan masyarakat yang mengajukan izin keramaian, dalam pelayanan Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui hasil rekapitulasi kuisisioner online yang diisi oleh mahasiswa yang mengajukan izin penelitian serta masyarakat yang mengajukan izin keramaian terkait dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik. Rekapitulasi data ini menjadi dasar untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidang tersebut.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis hasil rekapitulasi data kuisisioner dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang diperoleh dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi terkait dengan hasil survei kepuasan masyarakat, yang meliputi kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik, guna sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan di masa mendatang.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden SKM

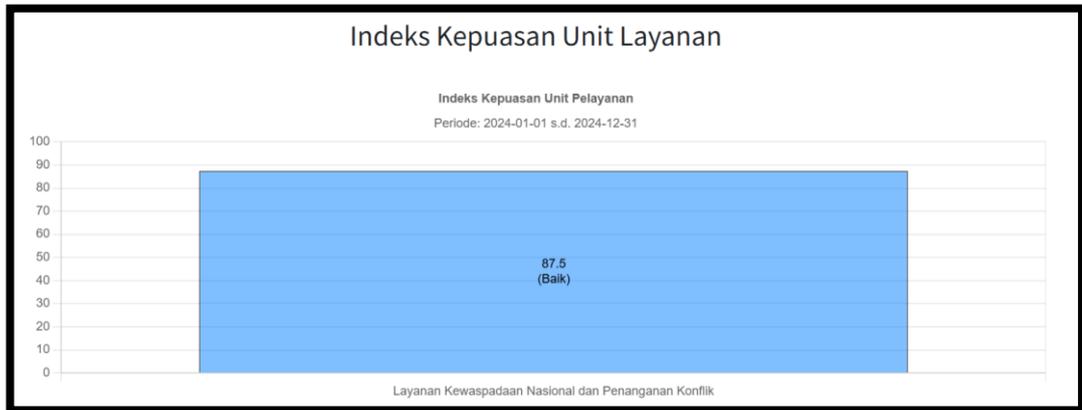
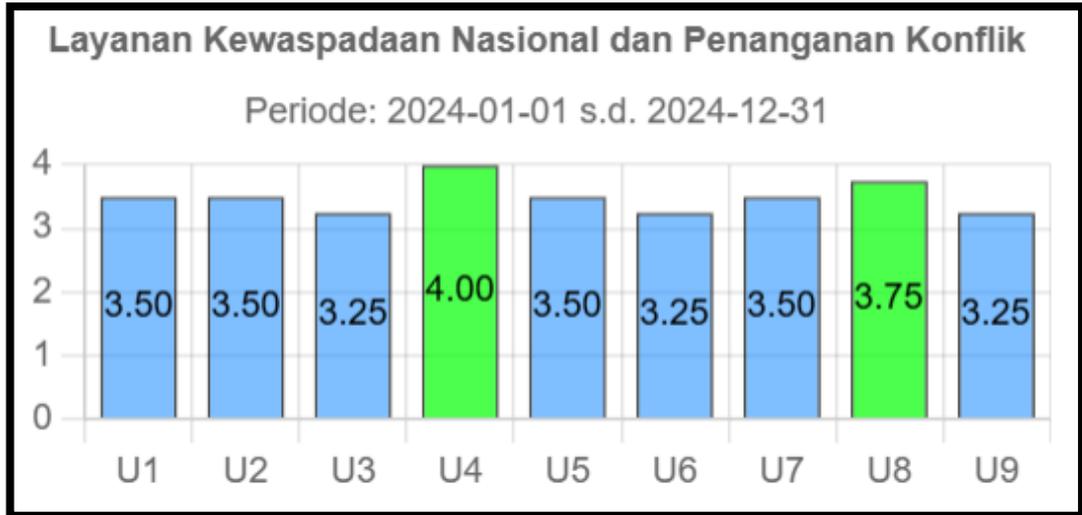
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 Orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	3	75 %
		PEREMPUAN	1	25 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	1	25 %
		D III	0	0 %
		S 1	3	75 %
		S 2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	1	25 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	3	75 %
		WIRUSAHA	0	0 %
		LAINNYA	0	0 %
4	USIA	19 – 29 TAHUN	1	25 %
		30 – 49 TAHUN	2	75 %
		> 64 TAHUN	1	25 %

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	03/10/2024	D4/S1	PNS	L	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	03/10/2024	D4/S1	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	11/10/2024	Lainnya	Lainnya	L	65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	11/10/2024	D4/S1	Lainnya	P	33	3	3	2	4	3	3	3	4	2	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						14	14	13	16	14	13	14	15	13	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.5	3.5	3.25	4	3.5	3.25	3.5	3.75	3.25	
NRR TERTIMBANG						0.389	0.389	0.361	0.444	0.389	0.361	0.389	0.417	0.361	
IKM UNIT PELAYANAN						87.5					Baik				



Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.50	Baik	✘
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	Baik	✘
3	Waktu Pelaksanaan	3.25	Baik	✘
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✘
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	Baik	✘
6	Kompetensi Pelaksana	3.25	Baik	✘
7	Perilaku Pelaksana	3.50	Baik	✘
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.75	Sangat baik	✘
9	Sarana dan Prasarana	3.25	Baik	✘

BAB IV

ANALIS HASIL SKM

4.1. Analisis permasalahan / Kelemahan dan kelebihan unsur layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Waktu pelaksanaan, kompetensi pelaksana, serta sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah sebesar 3,25.
- b. Sedangkan unsur Biaya / Tarif mendapatkan nilai maksimal yaitu 4

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 :

- "Pengurusan surat mungkin Estimasi harinya bisa dipercepat jeda satu Hari saja hasilnya"
- "Terimakasih telah membantu saya untuk masalah perizinan penelitian saya"
- "Mantaap"

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi, rencana tindak lanjut difokuskan pada peningkatan unsur-unsur pelayanan yang masih berada pada kategori "Baik" untuk mencapai kategori "Sangat Baik". Untuk **Waktu Pelaksanaan**, langkah yang akan diambil meliputi analisis hambatan dalam proses pelayanan, optimalisasi alur kerja dengan mengurangi birokrasi yang tidak diperlukan, serta meningkatkan koordinasi antarunit untuk efisiensi waktu. Selain itu, akan dilakukan sosialisasi standar waktu pelayanan kepada pengguna agar harapan mereka sesuai dengan kenyataan. Pada unsur **Kompetensi Pelaksana**, rencana tindak lanjut mencakup pelaksanaan pelatihan berkala untuk meningkatkan kemampuan pelaksana sesuai kebutuhan layanan, bimbingan teknis, serta pemberian penghargaan bagi pelaksana berprestasi guna memotivasi kinerja.

Sementara itu, untuk unsur **Sarana dan Prasarana**, fokus akan diberikan pada identifikasi fasilitas yang perlu ditingkatkan, pengadaan atau perbaikan sarana pendukung pelayanan, serta penerapan teknologi digital untuk efisiensi. Pemanfaatan sarana yang ada juga akan dioptimalkan untuk menunjang proses pelayanan. Sebagai bentuk pengawasan, akan dibuat sistem monitoring berbasis indikator mutu layanan secara real-time, dilengkapi dengan survei kepuasan pelanggan yang dilaksanakan secara berkala. Hasil survei ini akan menjadi acuan dalam menyusun laporan perkembangan layanan. Dengan implementasi rencana tindak lanjut ini, diharapkan seluruh unsur pelayanan dapat mencapai kategori "Sangat Baik" dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap rata-rata penilaian unsur pelayanan pada unit layanan Layanan Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan secara umum berada pada kategori "Baik" hingga "Sangat Baik". Dari sembilan unsur pelayanan yang dievaluasi, sebagian besar unsur, yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Pelaksanaan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, berada pada kategori "Baik" dengan nilai rata-rata berkisar antara 3.25 hingga 3.50. Sementara itu, unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat penilaian lebih tinggi dengan kategori "Sangat Baik", masing-masing dengan nilai rata-rata 4.00 dan 3.75.

Meskipun secara keseluruhan mutu pelayanan telah memenuhi standar yang baik, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan. Unsur dengan nilai terendah, seperti Waktu Pelaksanaan (3.25), Kompetensi Pelaksana (3.25), dan Sarana dan Prasarana (3.25), menjadi prioritas utama untuk perbaikan guna mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Kesimpulannya, unit layanan telah berhasil memberikan mutu pelayanan yang baik secara umum, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek strategis. Dengan pelaksanaan tindak lanjut yang tepat, diharapkan seluruh unsur pelayanan dapat mencapai kategori "Sangat Baik" pada evaluasi berikutnya.

SAMARINDA, 28 NOPEMBER 2024

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan
Politik Kota Samarinda

MOCHAMMAD ARIF SUROCHMAN, SSTP
NIP. 19840819 200212 1 002