



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

**SEMESTER I
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
TAHUN 2023**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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.

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 di lingkup Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara Melalui Bagian Organisasi mengeluarkan surat perihal pelaksanaan dan pelaporan SKM oleh seluruh OPD kepada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Gorontalo Utara. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa OPD, serta mengingatkan seluruh OPD terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, beberapa OPD juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak. Adapun OPD yang telah mengikuti kegiatan dimaksud adalah Dindukcapil dan DPMPTSP..

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 9 OPD telah menyampaikan laporannya pada semester I Tahun 2023. Terdapat 32 (Tiga puluh dua) OPD yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini disebabkan kendala sebagai berikut :

- Berdasarkan permintaan dimaksud hanya ada 9 (Sembilan) OPD yang telah rampung dan menyampaikan laporannya dan menyerahkannya ke Bagian Organisasi. Sementara untuk OPD lainnya sementara merampungkan laporannya.

A. PENGERTIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran dari kegiatan survey menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

B. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survei menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden. Unsur SKM meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis maupun administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam rangka memperoleh layanan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur biaya dapat diganti dengan pertanyaan lain apabila penyelenggaraan pelayanan tidak membebankan biaya atau gratis.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas layanan dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yang dimaksud sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Yang dimaksud prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses.

C. METODE PELAKSANAAN

1 Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Gorontalo

pada semester I Tahun 2023 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan sebagai berikut :

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran Dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Pelaksanaan Survei;
- e. Pengolahan Hasil Survei;
- f. Merekap Hasil Survei seluruh OPD; dan
- g. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Gorontalo Semester I Tahun 2023

2. Teknik Survei

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan melalui pembagian kuesioner secara langsung kepada pengunjung unit layanan publik/tatap muka ataupun penyebaran kuesioner melalui platform elektronik.

3. Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q =

0,5

d = 0,0 b

4. Kategori Penilaian

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik

sampaidengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi.

5. Pengelolaan dan Analisis Data

Berdasarkan data yang terkumpul maka dilakukan penghitungan nilai SKM pelayanan publik menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi PerUnit}}{\text{TotalUnsur Yang Terisi}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbag}$$

$$\text{Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

6. Kategori Hasil Pengukuran SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Kenveksi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5995	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 - 8830	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

7. PENYUSUNAN LAPORAN

Penyusunan laporan mencakup sebagai berikut :

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Untuk memudahkan interpretasi, nilai SKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas sosial	Semester 1 (Januari - Juni)	3,28	3,44	3,61	3,63	3,41	3,59	3,46	3,53	3,41	86,28	B (Baik)	150	Kuesioner Manual	1. Sarana Prasarana 2. Pelayanan	Sarana Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana Penambahan loket layanan Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Mempertahankan kualitas pelayanan yang melayani dengan senyum dan ramah 	75%
2	Dinas pendidikan	Semester 1 (Januari - Juni)	3,24	3,33	3,34	3,37	3,35	3,35	3,55	3,41	3,49	83,683	B (Baik)	150	kuesioner google form	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Jangka waktu	Persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> Penambahan brosur, banner dan spanduk diruang tunggu Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar pelayanan pelatihan yang telah ditetapkan Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu 	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Prosedur : <ul style="list-style-type: none"> Mensosiasi- sasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses. Seperti Publikasi informasi Pelayanan pada website, dan media social Jangka waktu: <ul style="list-style-type: none"> Menyediaka- n nomor antrian untuk masyarakat / pelanggan Melakukan evaluasi SOP dan evaluasi pegawai 	
3	DinPMPTSP	Semester 1 (Januari - Juni)	3,46	3,45	3,44	3,92	3,38	3,53	3,55	3,57	3,89	88,52	A (sangat baik)	283	metode kualitatif	1. Pelayanan 2. Sarana prasarana	Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi SOP dan evaluasi pegawai Sarana Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> memperba- harui sarana dan prasarana yang dibutuhkan 	75%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
4	Dinas Dukcapil	Semester 1 (Januari - Juni)	3,5	3,5	3,3	4,0	3,5	2,3	3,5	3,7	3,5	86	B (Baik)	291	Kuesioner Manual	1.Persyaratan	Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> • Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan • Pengumpulan Data Kependudukan DanPemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan • Workshop Peningkatan kompetensi pelaksana 	75%
5	Dinas Kesehatan	Semester 1 (Januari - Juni)	3,4	3,5	3,4	4	3,5	3,6	3,6	3,5	3,9	89,80	A (SANGAT BAIK)	73	Kuesioner Manual	1.Pelayanan	Memperbaiki Penera[an dan pelaporan pengaduan da pelayanan Kepada masyarakat baik online dan Offline	70%
6	Dinas Perhubungan	Semester 1 (Januari - Juni)	3,11	3,12	3,09	3,11	3,10	3,08	3,06	3,01	3,02	76,97	B (BAIK)	331	Kuesioner Online	1.Pelayanan	Peningkatan perilaku petugas pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan	20%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Dinas Perindustrian Koperasi dan UKM	Semester 1 (Januari - Juni)	3,64	3,51	3,37	3,74	3,70	3,44	3,76	3,67	3,41	89,57	A (SANGAT BAIK)	150	Kuesioner Manual	1.Pelayanan	Peningkatan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan	
8	Kecamatan Gentuma Raya	Semester 1 (Januari - Juni)	3,138	3,600	3,088	3,975	3,175	3,375	3,225	3,088	3,988	85,054	B (BAIK)	80	Kuesioner Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Penyelesaian 3.Persyaratan	1.Pengadaan Fasilitas Kantor seperti Kursi, Meja, Komputer Pelayanan, Printer) 2.Menambah Jumlah Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat 3. Menerapkan pengurusan berkas melalui aplikasi sehingga meminimalisir antrian di Meja Pelayanan Kantor Camat Gentuma Raya.	50%
9	Kecamatan Anggrek	Semester 1 (Januari - Juni)	3,293	3,293	3,213	3,800	3,307	3,320	3,413	3,320	3,720	85,14	B (BAIK)	75	Kuesioner Manual	1. Waktu Penyelesaian 2.Persyaratan 3. sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.menambah jumlah pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada Masyarakat 2.Menambah Jumlah Pegawai yang	66,67 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat 2. Membuat Website Kantor Camat Anggrek yang memuat tentang jenis layanan berserta persyaratan 3.membina petugas yang ertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang SOP pelayanan	
	Rata-rata Kabupaten		3,34	3,42	3,42	3,73	3,38	3,29	3,46	3,42	3,59	85,57	B (BAIK)					51,06 %

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Pemerintah kabupaten Gorontalo Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 85,57 Nilai IKM di lingkup Pemerintah kabupaten Gorontalo Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2021.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 9 OPD telah menyampaikan laporannya. Terdapat yang 32 OPD belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh OPD yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Kwandang, 10 Oktober 2023

SEKERTARIS DAERAH

KABUPATEN GORONTALO UTARA



Dokumen ini telah di tandatangani
secara Elektronik.



SULEMAN LAKORO,SH,MM

PEMBINA UTAMA MADYA,IV/D

NIP. 19681222 199403 1 006

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama OPD	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://drive.google.com/drive/folders/1eqMMu89DTkdyRFGdeXJqbL8VA_8wja_y
2	Dinas Penanaman Modan dan PTSP	https://drive.google.com/drive/folders/1tPfKm1NQ1SMPj8TfD6YZuUDXI_r6xOK3
3	Dinas Sosial	https://drive.google.com/file/d/16cyyY_WJ_c5VdJwqhkgIZdFrujwQmYqX/view
4	Dinas Pendidikan	https://drive.google.com/drive/folders/1A8oezhIUkkNZ1udUWGeJITFup2IGB7I
5	Dinas Kesehatan	https://drive.google.com/file/d/1CCp-uFnERpGrxI6GfOuyL3VF2EpcNLO7/view
6	Dinas Perindustrian Koperasi dan UKM	https://drive.google.com/file/d/1EEU01tm2aW2t-UfzSPCchB8QUkT0sKIG/view
7	Dinas Perhubungan	https://drive.google.com/drive/folders/1Efy7Zgtj-vEHIPZYYcENYTmnwv3e59oL
8	Kecamatan Gentuma Raya	https://drive.google.com/drive/folders/14Q-SjkRSbHkedZyfy8OpFmJSJDB2GKUB
9	Kecamatan Anggrek	https://drive.google.com/drive/folders/1Nbgt9Vthg7ciPHXFcWTmkt-lpYjqydFv?hl=id