

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2024



DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

BAB I	PENDAHULUAN	3
1.1	Latar Belakang	3
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3	Maksud dan Tujuan	4
BAB II	PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1	Pelaksana SKM	5
2.2	Metode Pengumpulan Data	5
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5	Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1	Jumlah Responden SKM	9
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	ANALISIS HASIL SKM	11
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2	Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V	KESIMPULAN	12
LAMPIRAN		13
1.	Kuesioner	
2.	Hasil Pengolahan Data	
3.	Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan karunia-Nya, bahwa Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Dinas Perhubungan Kabupaten Demak semester 1 Tahun 2024 dapat kami selesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, tak terkecuali Dinas Perhubungan. Namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kondisi tersebut, Dinas Perhubungan sebagaimana yang diamanatkan dalam Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Demak.

Demak, 15 Januari 2024


KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN DEMAK
X ARIEF SUDARYANTO, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19700518 199001 1 001

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Demak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Demak, 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 dalam hal ini Dinas Perhubungan 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 Dinas Perhubungan Kabupaten Demak.

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Demak, dengan leading sector bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Demak.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan maupun dengan pengisian langsung melalui eSKM. Kuesioner 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 kuesioner SKM 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 pelayanan :

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 Dinas Perhubungan di 2 bidang pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau diisikan secara langsung melalui eSKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari bagian yang memberikan pelayanan pada para pengguna layanan Dinas Perhubungan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	22
2.	Pengumpulan Data	Februari – Mei 2024	71
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	18
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 sd. 5 Juli 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester 2 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak pada semester 1 Tahun 2024 adalah 25 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM pada semester 2 tahun 2023 adalah 25 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

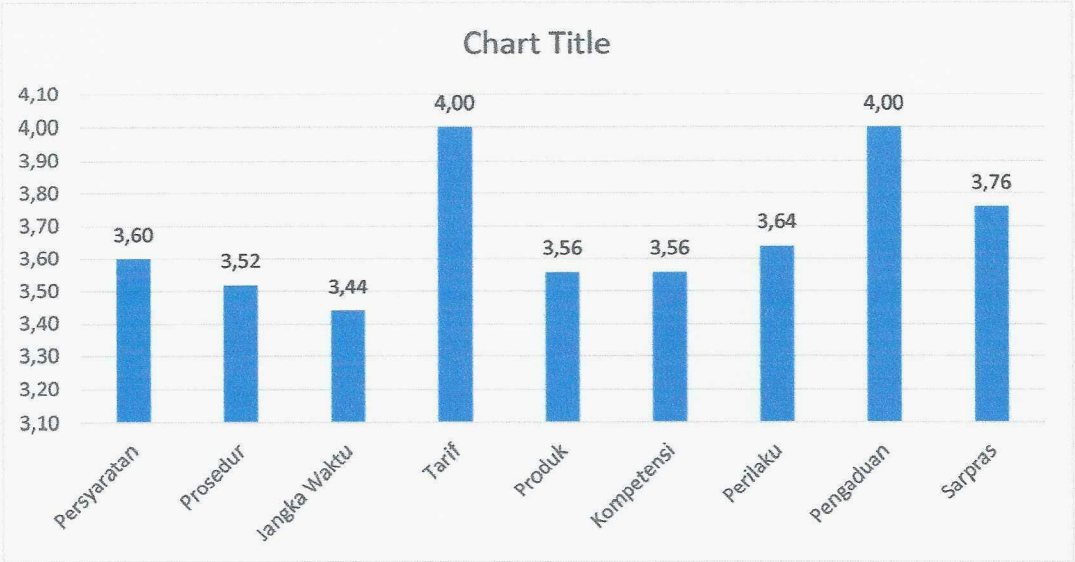
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	83
		PEREMPUAN	8	17
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	2
		SLTP	2	4
		SLTA	15	85
		DIII- SI	7	12
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	-	0
		SWASTA	17	25
		WIRAUSAHA	8	14
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAINNYA	0	0
4.	UMUR	15-30	3	18
		31-40	15	42
		41-50	6	33
		51-60	1	7

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,52	3,44	4,00	3,56	3,56	3,64	4,00	3,76
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	91,80 (A atau Sangat Baik)								



BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2024 dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak yang terdiri dari Pelayanan Uji Kir Kendaraan Bermotor, Pelayanan Perpustakaan, Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU).
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik .
4. Hasil SKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 91.80.
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah besarnya Tarif dan Pengaduan, karena jika ada pengaduan sebisa mungkin diselesaikan dihari itu juga. Selain memiliki unsur terkuat, Jangka Waktu juga sekaligus menjadi unsur terlemah/sering dikeluhkan pengguna layanan. Artinya, terkait kesigapan penanganan Pelayanan, di satu sisi masyarakat pengguna layanan ada yang menilai bahwa di sisi lain ada juga masyarakat pengguna layanan yang mempunyai anggapan bahwa Penanganan pelayanan masih kurang cepat dan itu butuh waktu penanganan segera. Mengingat Dinas Perhubungan Kabupaten Demak adalah Perangkat Daerah yang memiliki peranan sangat strategis sehingga keberadaan sarana dan prasarana menjadi perhatian banyak masyarakat.

Dikeluarkan di Demak
Pada Tanggal Juli 2024

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN DEMAK**

ARIEF SUDARYANTO, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19700518 199001 1 001

LAMPIRAN 1

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
(Kuisisioner yang dibagi format bebas tetapi memuat 9 unsur pelayanan)

LAMPIRAN 2
Hasil olah data dan rencana tindak lanjut
Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Perhubungan Kabupaten Demak
Semester I Tahun 2024

1. Hasil Olah Data

SKM HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DEMAK

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DEMAK

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
11	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
12	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
18	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNILAI/UNSUR	90	88	86	100	89	89	91	100	94	827
NRR/UNSUR	3,60	3,52	3,44	4,00	3,56	3,56	3,64	4,00	3,76	
NRR TER	0,40	0,39	0,38	0,44	0,40	0,40	0,40	0,44	0,42	3,65
IKM UNIT DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DEMAK										91,80

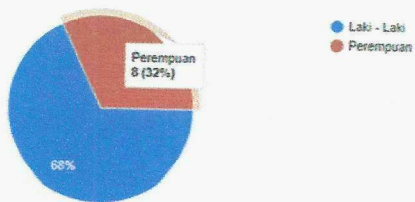
2. NILAI RATA RATA (NRR) PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90	A
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	88	B
U3	Waktu pelayanan	86	B
U4	Biaya/tarif	100	A
U5	Produk/spesifikasi jenis layanan	89	A
U6	Kompetensi pelaksana	89	A
U7	Perilaku pelaksana	91	A
U8	Penanganan pengaduan, saran/masukan	100	A
U9	Sarana Prasarana	94	A

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi(NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100	A	Sangat Baik

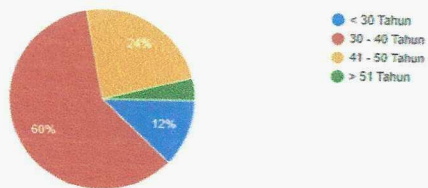
Jenis Kelamin?
25 jawaban

Salin



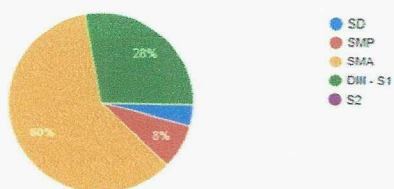
Usia?
25 jawaban

Salin



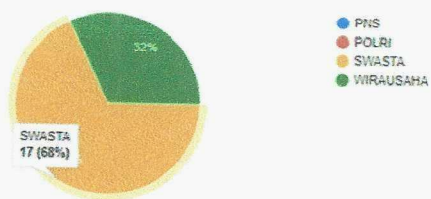
Pendidikan?
25 jawaban

Salin



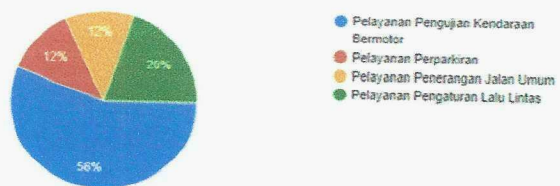
Pekerjaan?
25 jawaban

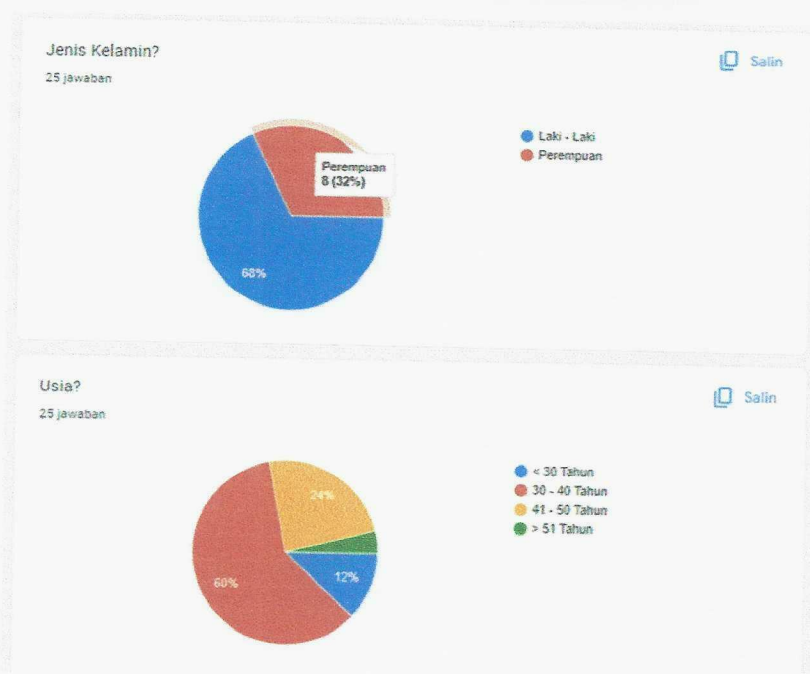
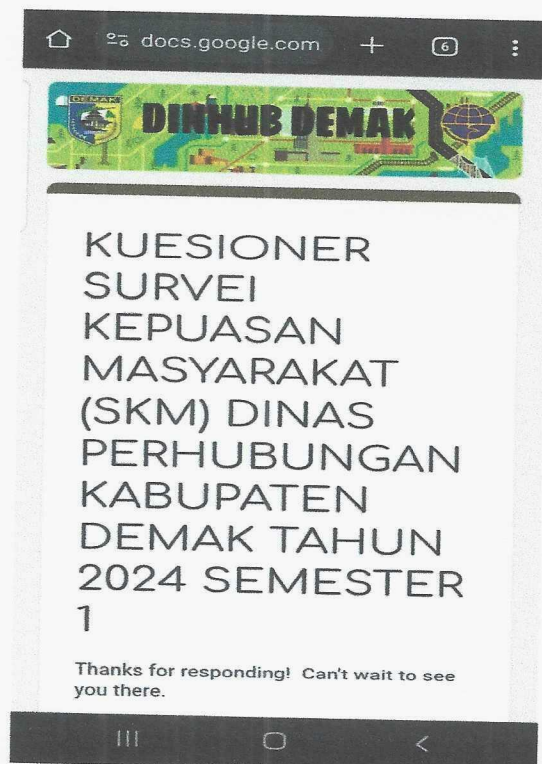
Salin



Jenis Layanan yang diterima?
25 jawaban

Salin

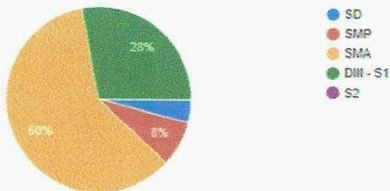




Pendidikan?

25 jawaban

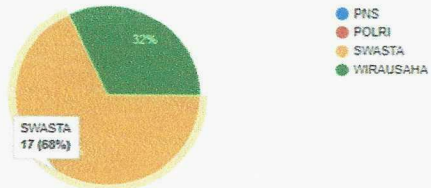
[Salin](#)



Pekerjaan?

25 jawaban

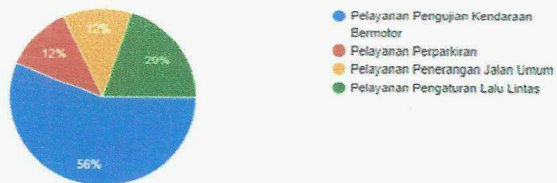
[Salin](#)



Jenis Layanan yang diterima?

25 jawaban

[Salin](#)

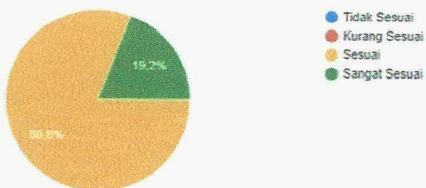


PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

26 jawaban

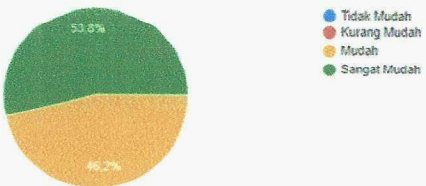
[Salin](#)



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

26 jawaban

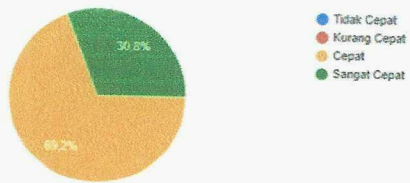
[Salin](#)



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

[Salin](#)

26 jawaban



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

[Salin](#)

26 jawaban



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

[Salin](#)

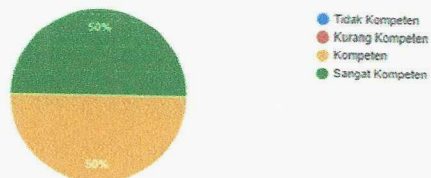
26 jawaban



6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

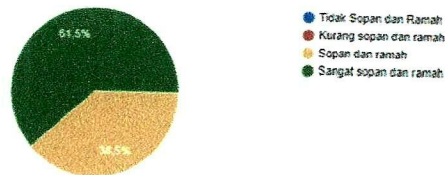
[Salin](#)

26 jawaban



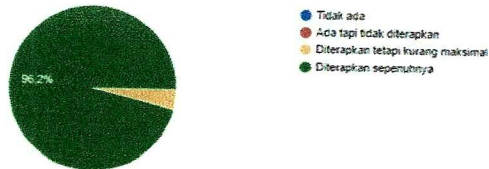
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? [Salin](#)

26 jawaban



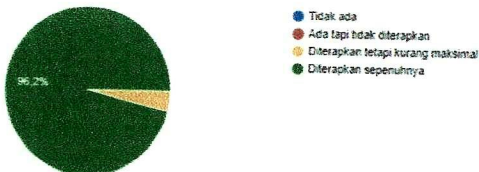
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan? [Salin](#)

26 jawaban



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan? [Salin](#)

26 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana unit layanan? [Salin](#)

26 jawaban

