

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DAERAH PERLINDUNGAN  
PEREMPUAN DAN ANAK DI  
PROVINSI KEPULAUAN  
BANGKA BELITUNG**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung, khususnya pelayanan korban kekerasan pada masyarakat di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diuntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Pada saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sepertinya masih belum memenuhi harapan sebagian masyarakat. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan perbaikan– perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memenuhi ketentuan dalam peraturan tersebut maka kami menganggap penting untuk dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **B. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yaitu perempuan dan anak korban kekerasan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **C. Sasaran.**

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam melayani korban kekerasan.
2. Mendorong petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk meningkatkan kualitas dalam melayani korban kekerasan.
3. Mendorong pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung agar lebih inovatif dalam melayani korban kekerasan.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei yang dilakukan adalah meliputi :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem/Mekanisme/Prosedur.

Tata cara pelayanan pengaduan yang dibakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan.

3. Waktu Penyelesaian.

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan diterima oleh masyarakat khususnya perempuan dan anak korban kekerasan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana.

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana.

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

8. 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 dan pembangunan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEI**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Bangka Belitung dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

#### **A. Menyusun Instrumen Survei**

Instrumen survei menggunakan kuisisioner yang terdapat pada lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (kuisisioner terlampir).

Bagian kuisisioner secara umum terbagi dalam :

##### **1. Bagian Pertama**

Pada bagian pertama berisikan Identitas Responden/Profil, yang berisikan tentang jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.

##### **2. Bagian Kedua**

Pada bagian kedua berisikan tentang data pencacah (enumerator), karena pada survei ini ada yang menggunakan petugas pencacah.

##### **3. Bagian Ketiga**

Pada bagian ketiga ini berisikan pertanyaan terstruktur dengan jawaban berupa pilihan ganda.

##### **4. Bentuk Jawaban**

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

#### **B. Penetapan Jumlah Responden.**

Responden dipilih secara keseluruhan dari form Survei Kepuasan Masyarakat yang di isi oleh pelapor/korban kekerasan yang dilayani oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan ditentukan dari jumlah pelapor selama tahun 2021 sebanyak 16 orang.

#### **C. Jadwal Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada setiap kali ada pelapor/korban kekerasan yang melapor ke Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

#### **D. Teknis Survei.**

Dalam melakukan survei ini menggunakan teknik survei menggunakan kuisisioner yang melalui pengisian langsung oleh pelapor/korban kekerasan yang datang ke Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pada akhir tahun yaitu pada tanggal 31 Desember 2021 kuisisioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk di mendapatkan indeks kepuasan masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

**Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

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

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Karakteristik Responden**

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Kajin variabel jenis kelamin pada 16 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel I.A.

**Tabel 1.**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
1	Laki-laki	5 Orang
2	Perempuan	11 Orang

Pada Tabel 1 dapat dilihat responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu sebanyak 11 (sebelas) orang sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 5 (lima) orang karena korban kekerasan cenderung dialami oleh perempuan.

##### 2. Karakteristik Responden berdasarkan tingkat Pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat memberikan informasi tentang tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Informasi ini penting untuk mengetahui wawasan masyarakat, ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	2
2	SMP	2
3	SMA	5
4	D3/S1	7
5	S2	-

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S1 mendominasi sebanyak 7 orang sedangkan yang paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 orang dan SD sebanyak 2 orang.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi korban/masyarakat pengguna jasa layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	1
2	MAHASISWA	2
3	POLRI	-
4	SWASTA	2
5	WIRASWASTA	5
6	IBU RUMAH TANGGA	6

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga mendominasi sebanyak 6 orang sedangkan paling sedikit responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 1 orang.

## B. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperoleh dari survei terhadap 16 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dari hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesiner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR/UNSUR</b>	<b>NRR TTBG/UNSUR</b>
U1	Persyaratan	3,37	0,374
U2	Prosedur	3,25	0,360
U3	Waktu Pelayanan	3,25	0,360
U4	Biaya/Tarif	4	0,444
U5	Produk Layanan	3,37	0,374
U6	Kompetensi Pelaksana	3,5	0,388
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	0,395
U8	Sarana dan Prasarana	3,31	0,367
U9	Tempat Pelayanan Pengaduan	3,06	0,339
	<b>Jumlah Rata- Rata Tertimbang</b>		<b>3,4063</b>
	<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>85,16</b>

Dari tabel 1 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U9 atau unsur tempat Pelayanan Pengaduan. Hal ini memperlihatkan bahwa Tempat Pelayanan Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih kurang memuaskan bagi masyarakat. Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau Biaya/Tarif. Hal tersebut memperlihatkan bahwa menurut pendapat responden bahwa setiap keluhan ataupun pengaduan oleh masyarakat baik lisan maupun

tertulis dapat diterima dengan baik oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kemudian segera dapat ditindaklanjuti.

### C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner yang sudah diberikan kepada 16 responden menunjukkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2021 adalah **"85,16"**.

**Tabel 1**  
**Indekn Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **85,16** berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pelayanannya **"BAIK"**.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mencapai Nilai **85,16** yang berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan **“BAIK”**.

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang transparan dan akuntabilitas dengan baik oleh petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan menjaga kerahasiaan serta tidak diskriminatif.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka ada beberapa hal yang harus dilakukan :

1. Perlu dilakukan segera perbaikan terhadap unsur pelayanan yang bernilai kurang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik disemua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan terhadap korban kekerasan secara transparan dan akuntabel.

3. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan petugas di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

# LAMPIRAN

# KUSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA)  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Tanggal Survei : .....

Jam Survei : ( ) 08.00-12.00 WIB  
( ) 13.00-17.00 WIB

## PROFIL

Jenis kelamin : ( ) L ( ) P  
Pendidikan : ( ) SD ( ) SMP ( ) SMA ( ) SMA ( ) S1 ( ) S2  
( ) S3  
Pekerjaan : ( ) PNS ( ) TNI ( ) POLRI ( ) SWASTA  
( ) WIRAUSAHA ( ) LAINNYA.....  
Usia : ..... tahun

Berikan pendapat anda sesuai dengan memberikan tanda checklist ( ) pada setiap jawaban yang menurut anda sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.  
( ) a. Tidak sesuai  
( ) b. Kurang sesuai  
( ) c. Sesuai  
( ) d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD PPA ini.  
( ) a. Tidak mudah  
( ) b. Kurang mudah  
( ) c. Mudah  
( ) d. Sangat sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan.  
( ) a. Tidak cepat  
( ) b. Kurang cepat  
( ) c. Cepat  
( ) d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.  
( ) a. Sangat mahal  
( ) b. Cukup mahal  
( ) c. Murah  
( ) d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
- a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
- a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi, kejelasan dan kepastian yang disampaikan oleh petugas yang melayani.
- a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tempat penanganan pengaduan pengguna layanan.
- a. Tidak nyaman
  - b. Kurang nyaman
  - c. Nyaman
  - d. Sangat nyaman

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**PENERIMA PELAYANAN**

**85.16**

**RESPONDEN**

JUMLAH: 16 RESPONDEN

JENIS KELAMIN:

L: 5 orang / P: 11 orang

PENDIDIKAN:

SD : 2

SLTP/SEDERAJAT : 2

SLTA/SEDRAJAT : 5 orang

DIII/S1 : 7 orang

S2 : - orang

Periode Survei = Tahun 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT