

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE 1 JANUARI – MARET TAHUN 2024



LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH XI
TAHUN 2024

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 mengamalkan 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 Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah XI sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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 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 melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di wilayah Kalimantan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi *stakeholder* sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja LLDIKTI Wilayah XI;
2. Mendorong LLDIKTI Wilayah XI sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong LLDIKTI Wilayah XI sebagai 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 LLDIKTI Wilayah XI dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LLDIKTI Wilayah XI adalah tim Humas LLDIKTI Wilayah XI.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner form yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 LLDIKTI Wilayah XI 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 penyelesaian** : 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 setiap hari di dan bisa pada lokasi manapun atau bisa langsung pada Unit Layanan Terpadu Offline di Kantor LLDIKTI Wilayah XI. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terkumpul pada *form respons (excel)* googleform. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 4 periode pada 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dalam 1 periode dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	15

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 186 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	105
		PEREMPUAN	81
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	6
		DIII	1
		S1	38
		S2	141
4	JENIS LAYANAN	KELEMBAGAAN	8
		AKADEMIK KEMAHASISWAAN	26
		TATA USAHA	19
		HKT	32
		SUMBER DAYA	59
		KEUANGAN	12
		SISTEM INFORMASI DAN KERJASAMA	30

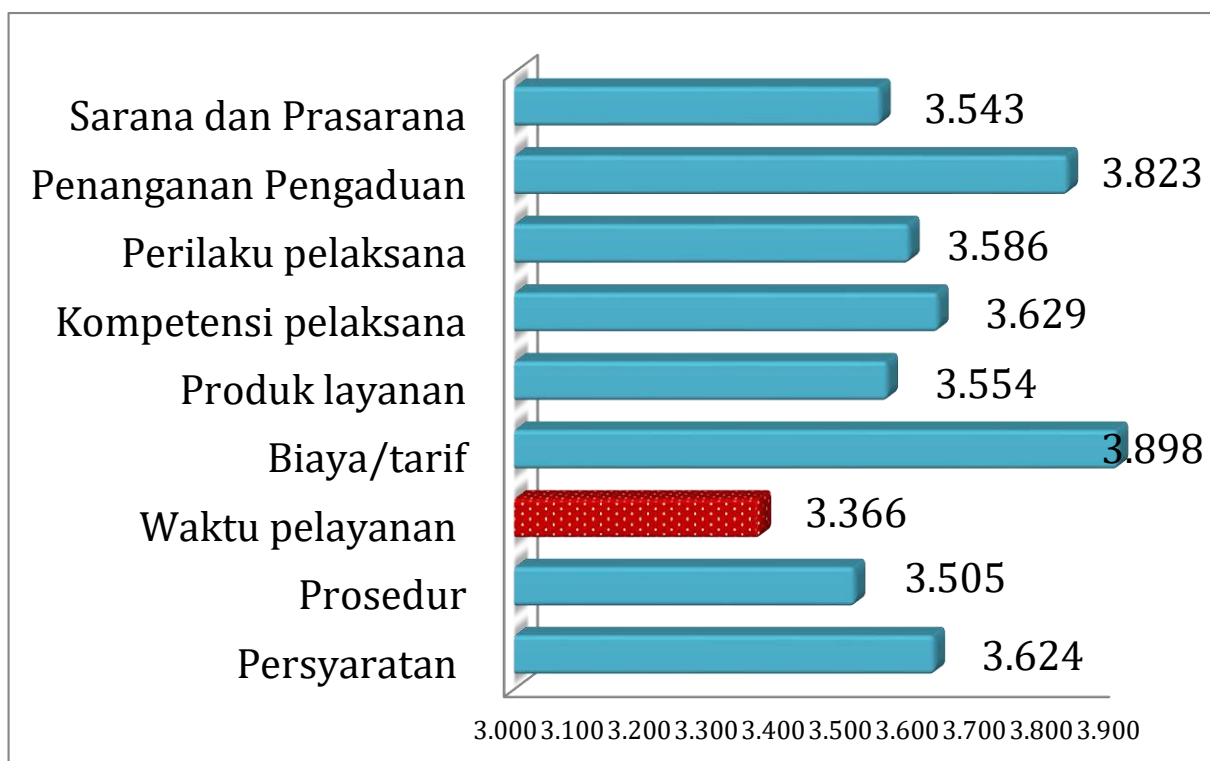
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,624	3,505	3,366	3,898	3,554	3,629	3,586	3,823	3,543
IKM Unit Layanan	90,26 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan sembilan unsur tersebut, terdapat enam unsur penilaian yang dibawah rata-rata 3,610 yang diurutkan dari yang paling rendah yakni Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Kompetensi Pelaksana, Unsur Prosedur, Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Perilaku Pelaksana, dan Unsur Produk Layanan. Terdapat tugas unsur penilaian yang diatas rata-rata yakni unsur persyaratan, unsur penanganan pengaduan dan unsur biaya/tarif. Interpretasi dari penilaian dari enam unsur penilaian yang masih dibawah rata-rata masih dapat kita simpulkan masih dalam range BAIK hal ini dilihat dari nilai terendah unsur waktu pelayanan adalah 3,366 yang berarti layanan CEPAT.

Unsur Kompetensi Pelaksana adalah 3,629 yang berarti petugas Kompeten dalam memberikan pelayanan, Unsur Sarana dan Prasarana adalah 3,543 yang berarti sarana dan prasarana yang dimiliki LLDIKTI Wilayah XI dalam memberikan layanan pada kategori BAIK, Unsur Perilaku Pelaksana adalah 3,586 yang berarti petugas pelaksana dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan bersikap Sopan dan Ramah, dan Unsur Produk Layanan adalah 3,554 yang berarti produk yang dihasilkan dalam layanan LLDIKTI sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.

4.2 Tindak Lanjut Hasil Survey

Untuk mempertahankan dan menaikkan sembilan unsur layanan yang diukur, harus dilakukan beberapa upaya. Hal ini dikarenakan, penilaian survei ini berdasarkan persepsi pengguna layanan setelah menggunakan layanan yang dilakukannya. Ekpektasi dan Kinerja yang diwujudkan secara bersamaan dalam memberikan layanan baik dalam proses maupun hasilnya harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna layanan.

Upaya yang harus dilakukan berupa:

1. Menjelaskan, memaparkan, dan mensosialisasikan standar pelayanan yang dimiliki oleh LLDIKTI Wilayah XI secara berkala, baik di media sosial, penjelasan yang baik pada Aplikasi Unit layanan terpadu, atau aplikasi yang digunakan oleh pengguna layanan LLDIKTI XI.
2. Melakukan survei setelah mendapatkan produk layanan, tidak ada waktu jeda yang terlalu panjang. Hal ini ditujukan agar, pengguna layanan masih mengingat *experience* mereka saat menjalani proses pemberian layanan oleh LLDIKTI Wilayah XI.
3. Melakukan evaluasi pada standar pelayanan dari hasil SKM.
4. Membuat sistem informasi survei yang terintegrasi pada semua sistem informasi pengguna layanan LLDIKTI, agar semua layanan yang menghasilkan produk layanan tercover oleh sistem informasi survei kepuasan. Sistem informasi survei ini bisa dikombinasikan antara Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), IPAK (Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi-untuk keperluan survei Zona Integritas), IPKP (Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan-untuk keperluan survei Zona Integritas).



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada LLDIKTI Wilayah XI.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah XI secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,26. Meskipun demikian, LLDIKTI Wilayah XI terus meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif, dan Persyaratan

Banjarmasin, 1 Mei 2024

Kepala,



MUHAMMAD AKBAR 

NIP 196707021994031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner *googleform* pada tautan

<https://bit.ly/SKMLLDIKTI2024>

<https://sites.google.com/view/skmlldikti11/beranda>

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode Layanan April s.d Juni 2024 -
LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan Tahun 2024

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dalam rangka peningkatan layanan kepada masyarakat, Unit Layanan Terpadu (ULT) LLDIKTI WILAYAH XI KALIMANTAN melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan kami.

Sehubungan dengan hal itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara sekalian untuk mengisi survei tersebut, atas kesediannya kami ucapkan terima kasih.

U1. Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit ini?

Kriteria Jawaban
1=Tidak Sesuai
2=Kurang Sesuai
3=Sesuai
4=Sangat Sesuai

Tidak Sesuai
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
Sangat Sesuai

U2. Bagaimana pemahaman saudara *
tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Kriteria Jawaban
1=Tidak Mudah
2=Kurang Mudah
3=Mudah
4=Sangat Mudah

Tidak Mudah
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
Sangat Mudah

U3. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kecepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan di unit ini ?

Kriteria Jawaban
1=Tidak Cepat
2=Kurang Cepat
3=Cepat
4=Sangat Cepat

Tidak Cepat
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐

U4. Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

Penjelasan dari pertanyaan ini adalah biaya/tarif dalam pemberian layanan oleh LLDIKTI (apakah ada pungutan tambahan tidak resmi, atau apakah ada biaya yang dibebankan oleh oknum pegawai LLDIKTI). Apabila ada mohon dijelaskan pada kolom keluhan pada akhir pertanyaan survei.

Kriteria Jawaban
1=Mahal
2=Cukup Mahal
3=Murah
4=Gratis

Mahal
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
Gratis

U5. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Kriteria Jawaban
1=Tidak Sesuai
2=Kurang Sesuai
3=Sesuai
4=Sangat Sesuai

Tidak Sesuai
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
Sangat Sesuai

U6. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Kriteria Jawaban
1=Tidak Kompeten
2=Kurang Kompeten
3=Kompeten
4=Sangat Kompeten

Tidak Kompeten
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐

U7. Bagaimana pendapat saudara tentang *
perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Kriteria Jawaban
1=Tidak Sopan dan Ramah
2=Kurang Sopan dan Ramah
3=Sopan dan Ramah
4=Sangat Sopan dan Ramah

Tidak Sopan dan Ramah
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
Sangat Sopan dan Ramah

U8. Bagaimana pendapat saudara tentang *
penanganan pengaduan pengguna layanan

U9. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan di unit ini?

Kriteria Jawaban
1=Buruk
2=Cukup
3=Baik
4=Sangat Baik

Buruk
1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
Sangat Baik

Saran-saran perbaikan atau keluhan selama menggunakan layanan?

Jawaban Anda

Halaman 2 dari 2

Kembali Kirim Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

Hasil SKM sudah di publikasikan pada website, dan media sosial LLDIKTI Wilayah XI

<https://sites.google.com/view/skmlldikti11/beranda>



Pengolahan nilai SKM menggunakan excel

3) Nilai_Final_SKM_2024_Period_1.xlsx - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Nitro Pro 9 Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Conditional Formatting Cell Styles Insert Delete Format Sort & Filter Find & Select Add-ins

SECURITY WARNING Automatic update of links has been disabled. Enable Content

GET GENUINE OFFICE Your license isn't genuine, and you may be a victim of software counterfeiting. Avoid interruption and keep your files safe with genuine Office today. Get genuine Office Learn more

X220 =KLIF130

IKM Unit pelayanan		90,262	
No.	UNSUB PELAYANAN	Nilai	Bobot
U1	Pelayanan	3,624	
U2	Prosedur	3,518	
U3	Waktu pelayanan	3,566	
U4	Biaya/tarif	3,698	
U5	Produk layanan	3,554	
U6	Komponen pelayanan	3,629	
U7	Perilaku pelayanan	3,506	
U8	Pemangku pelayanan	3,623	
U9	Sarana dan Peralatan	3,543	

PERHITUNGAN UNTUK IKM	
Unsur	IKM
Unsur Unit LLDIKTI	186
Responden TIDAK PUAS	17
Responden PUAS (%)	100%
Nilai IKM	90,262151

Produk layanan: Blaya/tarif, Waktu pelayanan, Prosedur, Pelayanan

KL: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

KM: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

TU: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

HKT: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

SD: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

SI: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

KU: 3,624, 3,518, 3,566, 3,698, 3,554, 3,629, 3,506, 3,623, 3,543

9 Unsur Sheet3 Data Responden KL KM TU HKT SD KU SI Comparasi ... 64%

Ready Accessibility: Investigate

18:59 14/05/2024

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Form survey disebarakan melalui media sosial, ULT Offline, dan WhatsApp Center LLDIKTI XI

