

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI GORONTALO
TAHUN 2025



DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara Mandiri oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo dengan metode CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 700 orang dan sampel sebanyak 254 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 254 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

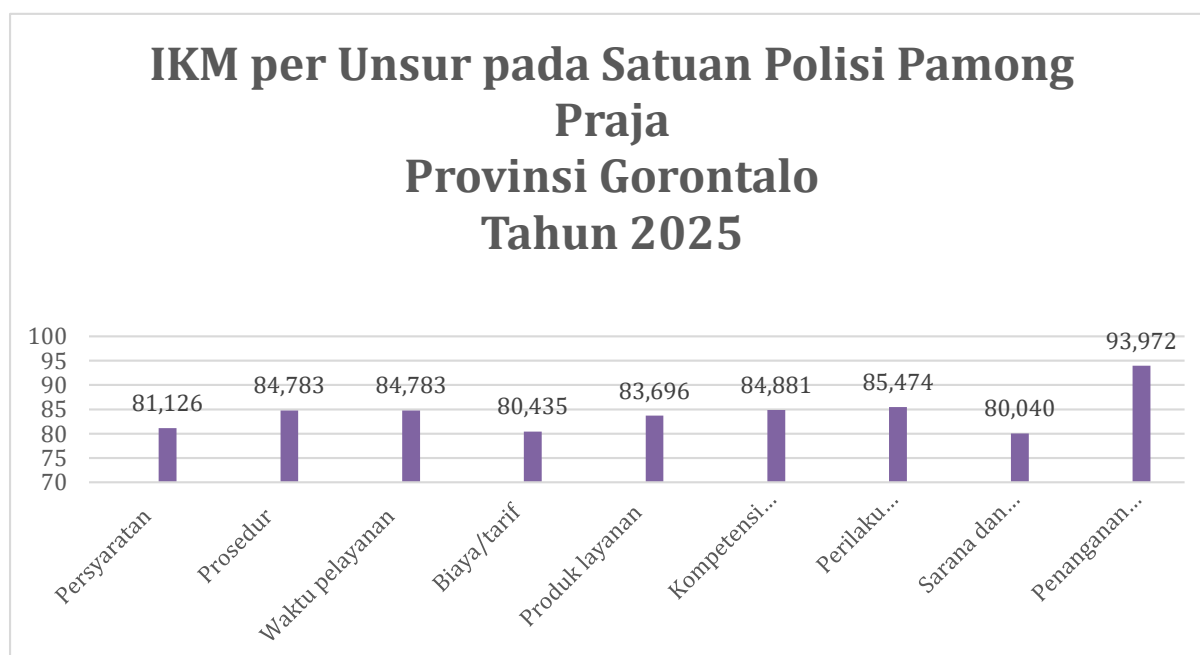
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	197	77,5%
		Perempuan	57	22%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	189	74%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	60	24%
		S2	5	2%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	240	94%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	10	4%
		Wirausaha	4	1,5%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	254	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpra s	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Gangguan Trantibum	254	81,126	84,783	84,783	80,435	83,696	84,881	85,474	80,040	93,972	84,354
Rerata IKM Per Unsur			81,35	84,783	84,783	80,435	83,696	84,881	85,474	80,040	93,972	84,354
IKM Unit Layanan			84,354									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80,040. Selanjutnya Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai 80,435 adalah nilai terendah kedua.

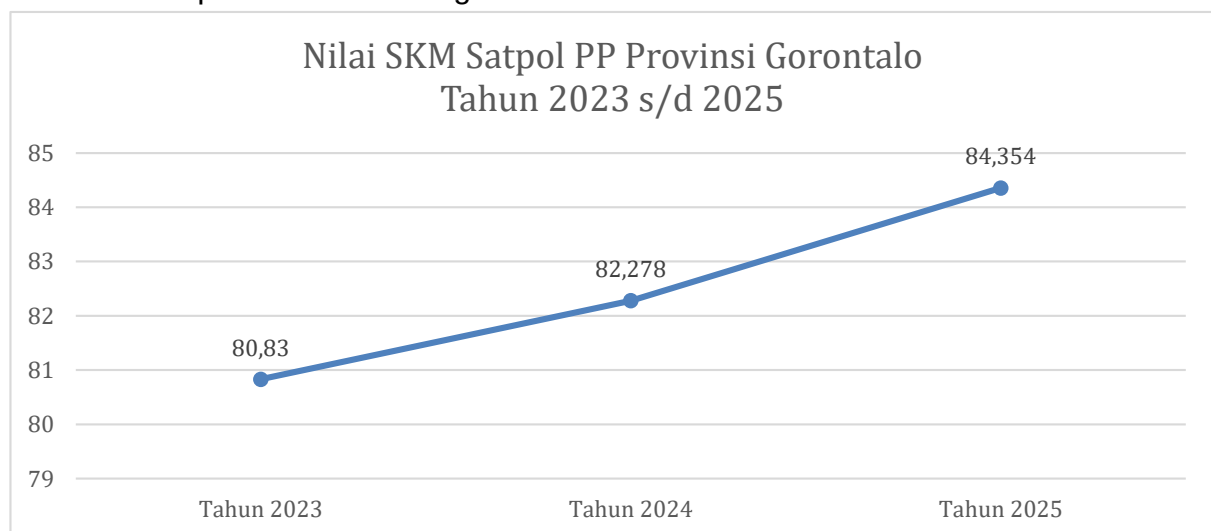
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana dirasa terlalu sedikit dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai Biaya dan Tarif dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya dan Tarif	Meberikan pemahaman terhadap masyarakat bahwa seluruh layanan Satpol PP Provinsi Gorontalo gratis	Februari 2026	Sekretariat
2	Sarana dan Prasana	Melaksanakan pembenahan ruangan pelayanan pengaduan	Maret 2026	Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	79,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,75
3	Waktu Penyelesaian	79,25
4	Biaya/Tarif	89,25
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,75
6	Kompetensi Pelaksana	80
7	Perilaku Pelaksana	82,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,5
9	Sarana dan Prasarana	88,75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian			
	1.1 (Peningkatan Sosialisasi registrasi Online)	Belum		
	1.2 (Penambahan loket Layanan)	Belum		
2	Prosedur Layanan			
	2.2 (Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan)	Sudah	Sudah dilaksanakan MONEV secara berjenjang oleh pimpinan pada seluruh pegawai Satpol PP khususnya petugas layanan	
	2.3 (Simplifikasi proses bisnis)	Sudah	Mengikuti Kick Off dan Bimtek Probis di RM. Orasawa, Kab. Gorontalo	

3	Perilaku Petugas			
	3.1 (Meberikan pelatihan khusus terkait <i>service ecellent</i>)	Sudah	Mengikutkan petugas layanan pada Diklat Dasar Satpol PP yang diselenggarakan oleh BPSDM Provinsi Gorontalo	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu period mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 254 orang mengisi SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,354. Meskipun demikian, nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu **Biaya dan Tarif dan Sarana Prasana**.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Gorontalo telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- (Dimunculkan ketika terdapat rencana tindak lanjut yang belum terselesaikan)
Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Waktu Penyelesaian, Belum ditindak lanjuti karena terkait dengan ketersediaan anggaran)

Gorontalo, 12 Desember 2025

KEPALA SATUAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Bagian 1 dari 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

B *I* U  

Deskripsi formulir

PROFIL RESPONDEN *

☐ LAKI - LAKI

☐ PEREMPUAN

USIA *

Teks jawaban singkat

PENDIDIKAN *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

PEKERJAAN *

- ☐ ASN
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



Deskripsi (opsional)

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA *

- ☐ TIDAK SESUAI
- ☐ KURANG SESUAI
- ☐ SESUAI
- ☐ SANGAT SESUAI



BAGAIMANA PEMAHAMAN SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI UNIT INI *

- ☐ TIDAK MUDAH
- ☐ KURANG MUDAH
- ☐ MUDAH
- ☐ SANGAT MUDAH

BAGAIMANA PENDAPAT SUDARA TENTANG KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN *

- ☐ TIDAK CEPAT
- ☐ KURANG CEPAT
- ☐ CEPAT
- ☐ SANGAT CEPAT

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN *

- ☐ SANGAT MAHAL
- ☐ CUKUP MAHAL
- ☐ MURAH
- ☐ GRATIS

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN *

-
- ☐ TIDAK SESUAI
 - ☐ KURANG SESUAI
 - ☐ SESUAI
 - ☐ SANGAT SESUAI

**BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS
DALAM PELAYANAN**

*

- ☐ TIDAK KOMPETEN
- ☐ KURANG KOMPETEN
- ☐ KOMPETEN
- ☐ SANGAT KOMPETEN

...

**BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA MENGENAI PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN
TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN**

*

- ☐ TIDAK SOPAN DAN RAMAH
- ☐ KURANG SOPAN DAN RAMAH

- ☐ SOPAN DAN RAMAH
- ☐ SANGAT SOPAN DAN RAMAH

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA *

- ☐ BURUK
- ☐ CUKUP
- ☐ BAIK
- ☐ SANGAT BAIK

...

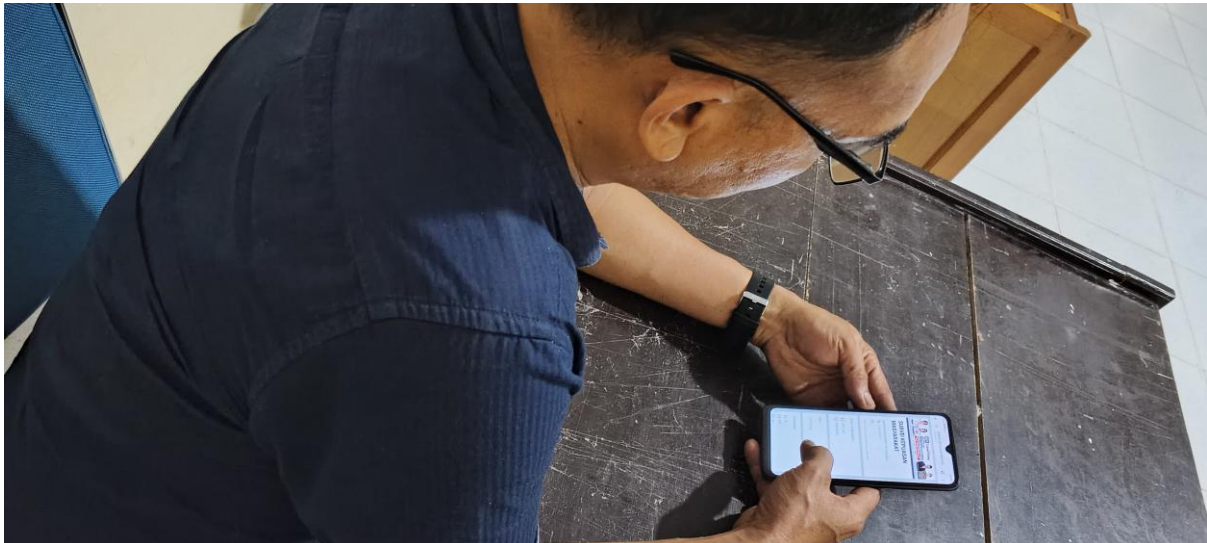
BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA MASYARAKAT *

- ☐ TIDAK ADA
- ☐ ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI
- ☐ BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL
- ☐ DIKELOLA DENGAN BAIK

SARAN DAN MASUKAN *

Teks jawaban panjang

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



NOTE50X 5G+



23mm f/1.6 1/33s ISO1323



NOTE50X 5G+



23mm f/1.6 1/33s ISO2083

