

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN CIAMIS

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	3
1.4 Prinsip	4
1.5 Instrumen Kegiatan	4
1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan.....	6
1.7 Pengolahan Data Survei.....	7
1.8 Tim Pelaksana SKM	7
1.9 Jadwal Pelaksanaan	8
BAB II	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik.....	9
2.2 Jumlah Responden SKM.....	10
2.3 Indes Kepuasan Masyarakat Dinas..... Kabupaten Ciamis	11
BAB III	13
ANALISIS HASIL SKM	13
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
3.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
3.3 Tren Nilai IKM.....	15
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Ciamis kepada masyarakat, sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini, pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ciamis, secara rutin diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Satuan Polisi Pamong Praja 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

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan

Susunan Perangkat Daerah;

6. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024;
8. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 55 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pelaksanaan kegiatan SKM adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis secara berkelanjutan.

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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Diketahui gambaran tentang kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis.

1.4 Prinsip

Prinsip yang diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain:

1. **Transparan**

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hasil SKM harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan SKM di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 10 pertanyaan yang memuat 10 variabel/unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (U4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Pungutan Tidak Resmi (U8)

Pungutan tidak resmi adalah biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

10. Sarana dan Prasarana (U10)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas

pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) 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.

1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis. SKM dilaksanakan pada periode 1 Januari s.d 30 November 2024.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM Tahun 2024 ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 30 November 2024. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis tahun 2024 adalah sebanyak 94 orang.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM secara mandiri/sendiri oleh masyarakat penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis. Pelaksanaan SKM di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis tahun 2024 menggunakan kuesioner SKM secara elektronik (e-SKM) yang bernama Siska Campernik (Sistem Aplikasi Ciamis Peduli Terhadap Penilaian Pelayanan Publik) melalui alamat *siskacampernik.ciamiskab.go.id*.

1.7 Pengolahan Data Survei

Untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang dinilai dalam SKM.

$$\text{Nilai IKM} = \sum \text{Nilai rata - rata tertimbang per unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka nilai IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM dibuatlah tabel informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1

Informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim pelaksanaan SKM tahun 2024 di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor [050/Kpts.10-SatPolPP/2024](#) tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis, dengan susunan Tim sebagai berikut:

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2024

- I. Pengarah : Kepala Satpol PP
- II. Ketua : Sekreatris Satpol PP
- III. Sekretaris : Kasubag Umum dan Kepegawaian
- IV. Anggota :
 - 1. Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat
 - 2. Kepala Bidang Penegakkan Perundang-undangan Daerah
 - 3. Kepala Bidang Perlindungan Masyarakat
 - 4. Kepala Bidang Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

1.9 Jadwal Pelaksanaan

Proses SKM tahun 2024 di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis dilaksanakan pada bulan Januari s.d November 2024, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis Tahun 2024

No	Uraian Kegiatan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov	Des
1	Pelaksanaan Survei												
2	Pengolahan dan Analisis Data SKM												
3	Penyusunan Laporan Akhir												

BAB II
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 050/Kpts.09-SatPolPP/2024 tentang Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis, terdapat 3 jenis layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis antara lain yaitu:

Tabel 2.1
Produk/Jenis Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)	PRODUK PELAYANAN PUBLIK
1	Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat	Pelayanan Penanganan Pelanggaran Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat
2	Bidang Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Pelayanan Penanganan Pemadaman Kebakaran Dan Penyelamatan
3	Bidang Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Fasilitasi Pencegahan Kebakaran

2.2 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 30 November 2024. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis adalah sebanyak 94 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2

Klasifikasi Responden Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Ciamis

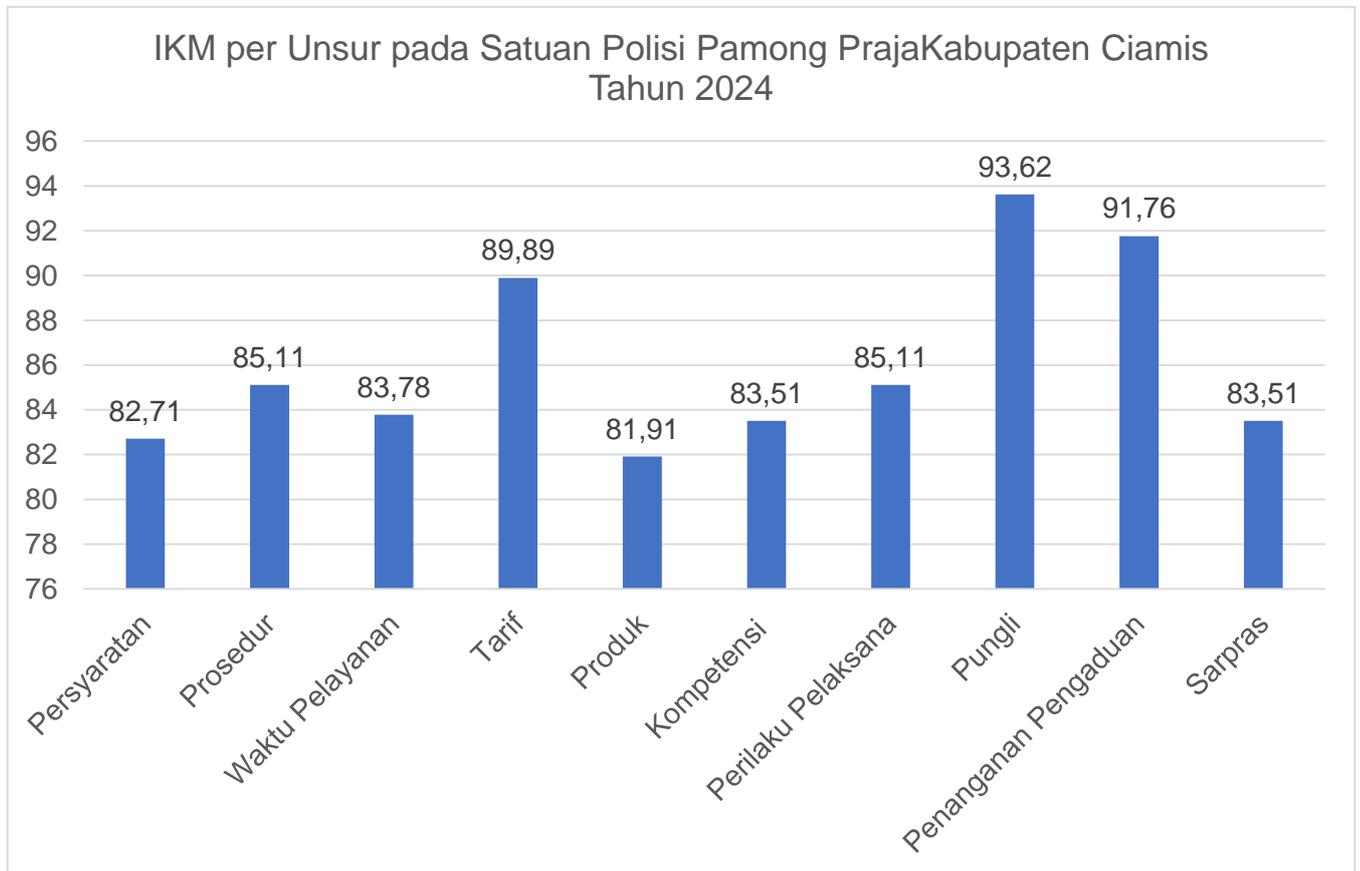
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	19	20,21
		PEREMPUAN	75	79,79
2	TINGKAT PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	2	2,13
		SMP	7	7,45
		SMA/SMK	53	56,38
		D1/D2/D3	2	2,13
		SI/D4	29	30,85
		S2/S3	1	1,06
		Tidak Terisi	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	18	19,15
		SWASTA	4	4,26
		WIRUSAHA	3	3,20
		LAINNYA	69	73,40
		Tidak Terisi	0	0

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis menggunakan aplikasi Siska Campernik diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.3
Rincian Nilai Satuan Polisi Pamong Praja Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1	Persyaratan (U1)	82,71	Persyaratan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
2	Prosedur (U2)	85,11	Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya Mudah dan Tidak Berbelit-belit
3	Waktu Pelayanan (U3)	83,78	Cepat dalam memberikan pelayanan
4	Tarif (U4)	89,89	Pelayanan diberikan secara Gratis/Sangat Murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5	Produk Pelayanan (U5)	81,91	Produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
6	Kompetensi Pelayanan (U6)	83,51	Petugas pelayanan kompeten dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku Petugas (U7)	85,11	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	93,62	Tidak ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan
9	Penanganan Pengaduan (U9)	91,76	Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	83,51	Kondisi sarana prasarana pelayanan baik mendukung penyelenggaraan pelayanan publik
	IKM Satuan Polisi Pamong Praja	86,09	



Grafik 2.1

Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Per Unsur

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2024, kecenderungan pendapat responden terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan (nilai rata-rata per unsur) dalam penyelenggaraan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja antara lain sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai tertinggi/sangat baik, antara lain:
 - 1) Pungutan Tidak Resmi (U8), yaitu biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Nilai rata-rata unsur Pungutan Tidak Resmi (U8) adalah sebesar 93,61 (Sangat Baik).
 - 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9), yaitu kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) adalah sebesar 91,76 (Sangat Baik).
 - 3) Biaya/Tarif (U4), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur Biaya/Tarif (U4) adalah sebesar 89,89 (Sangat Baik).
- b. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai terendah, antara lain:
 - 1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) adalah sebesar 81,91 (Baik).

- 2) Persyaratan (U1), yaitu syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, Nilai rata-rata unsur Persyaratan (U1) adalah sebesar 82,71 (Baik).
- 3) Sarana dan Prasarana (U10), yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik, Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung), Nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana (U10) adalah sebesar 83,51(Baik).
- 4) Kompetensi Pelaksana (U6) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rata-rata unsur Kompetensi Pelaksana (U6) adalah sebesar 83,51(Baik).

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), unsur Persyaratan (U1), unsur Sarana dan Prasarana (U10), serta Kompetensi Pelaksana (U6) menjadi komponen yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan/ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis.

Oleh sebab itu, ke-3 unsur tersebut akan ditindak lanjuti dalam rangka pengambilan kebijakan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayan publik, Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

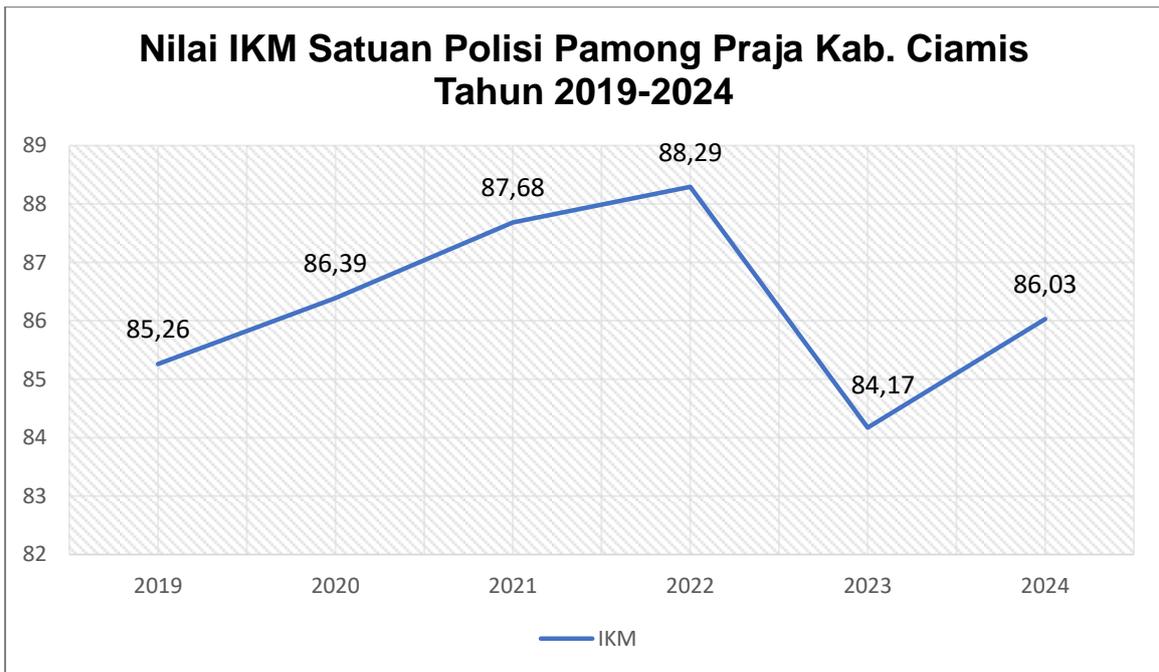
Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tahun 2024 dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1**Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Pelayanan	Sosialisasi kepada pengguna layanan	√	√	√	√	Kepala Satpol
2	Persyaratan	Penyederhanaan Persyaratan layanan	√				Kepala Satpol
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan perawatan sarpras secara berkala	√	√	√	√	Kepala Satpol
4	Kompetensi Pelayanan	Melakukan Pelatihan	√				Kepala Satpol

3.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 3,1

Perkembangan Nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Ciamis Tahun 2019-2024

Berdasarkan Grafik 3,1 di atas, menunjukkan bahwa perkembangan IKM Satuan Polisi Pamong Praja periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2024 mengalami Penurunan, Nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2024 sebesar 86,09 poin kurang dari target nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis yang tercantum dalam Rencana Strategis (Renstra) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis Tahun 2019-2024 yaitu sebesar 88 poin, sehingga capaian kinerja IKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis mencapai 97,76 %,

BAB IV

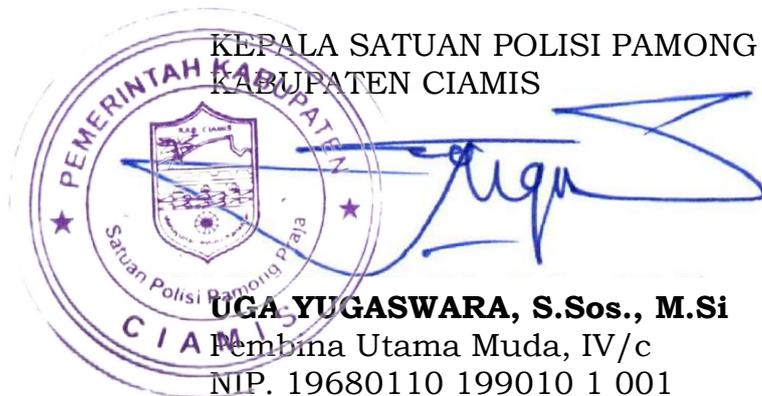
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan layanan atas produk layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai IKM 86,09 poin dengan responden sebanyak 94 orang,
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pungutan Tidak Resmi (U8), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) serta Biaya/Tarif (U4), Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3), Persyaratan (U1) serta Sarana dan Prasarana (U10),
3. Rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, diantaranya:
 - a) Sosialisasi Produk layanan kepada pengguna layanan
 - b) Penyederhanaan Persyaratan layanan
 - c) Melakukan perawatan sarpras secara berkala
 - d) Melakukan Pelatihan untuk meningkatkan Kompetensi Pelayanan

Ciamis, 13 Desember 2024

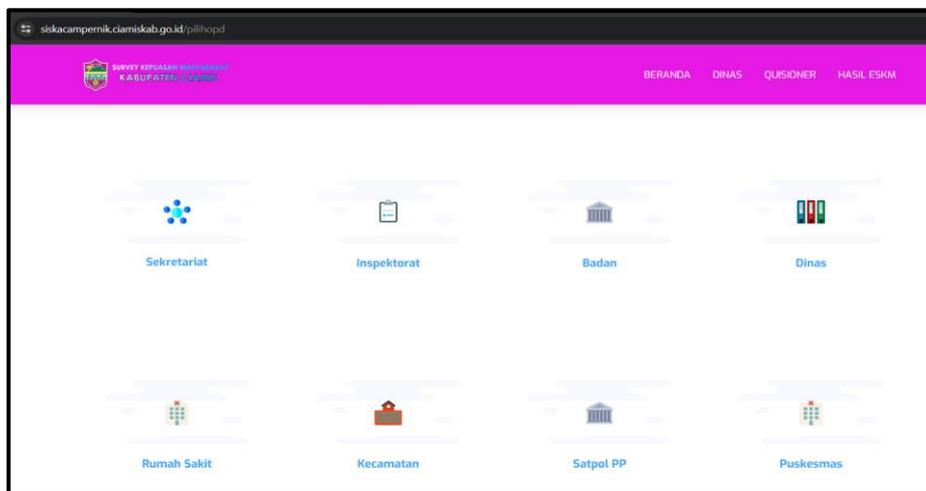
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN CIAMIS



UGA YUGASWARA, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19680110 199010 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

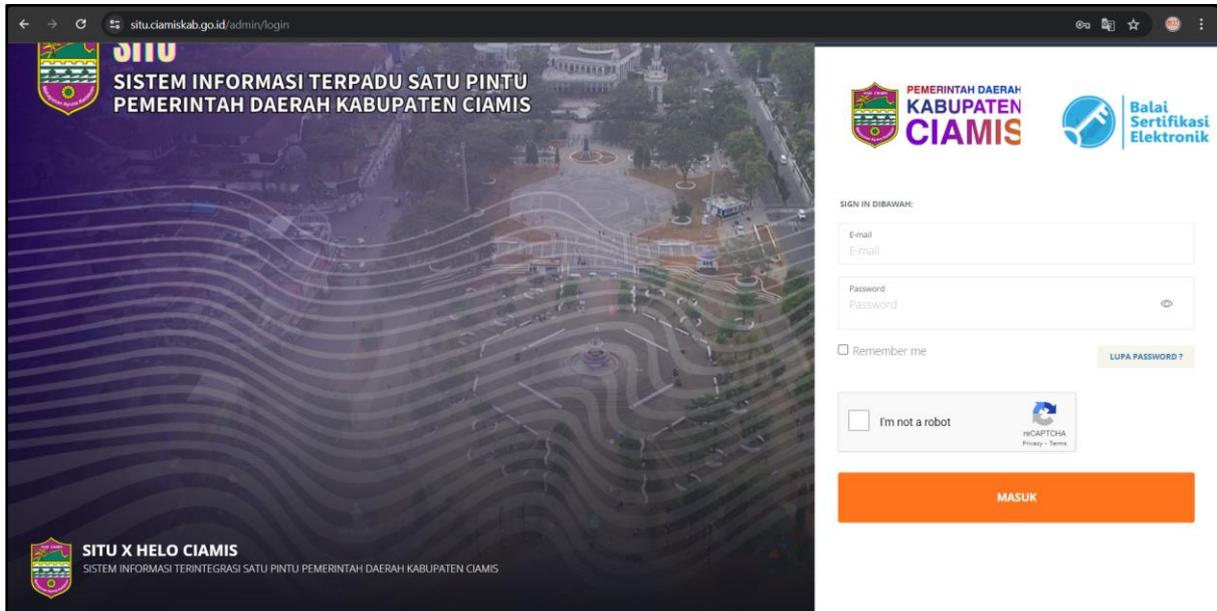


NO	SOAL	JAWABAN 1	JAWABAN 2	JAWABAN 3	JAWABAN 4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan yang ditetapkan ?	Tidak Jelas dan Sulit Dipenuhi	Kurang Jelas dan Sulit Dipenuhi	Jelas dan Mudah Dipenuhi	Sangat Jelas dan Mudah Dipenuhi
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
5	Apakah produk pelayanan yang Saudara terima sesuai dengan standar pelayanan dan harapan Anda?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya, apakah ada pungutan tambahan tidak resmi?	Selalu	Sering	Kadang Kadang	Tidak Ada
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan ?	Tidak Ada	Ada , Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan pra sarana pelayanannya ?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik

Kuesioner SKM selengkapnya dapat diakses pada
<https://siskacampernik,ciamiskab,go,id/>

2. Hasil Olah Data SKM

<https://situ,ciamiskab,go.id/admin/login>



The screenshot shows the 'Laporan Survei Kepuasan Masyarakat' page. The main heading is 'LAPORAN - LAPORAN IKM PEMDA'. Below the heading, there is a search bar and a table of reports. The table has the following structure:

No	Nama	Aksi
#	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN	Download
1	LAPORAN IKM PEMDA	Download
2	LAPORAN IKM PEMDA PERUNSUR LAYANAN	Download
3	LAPORAN REKAP JUMLAH IKM	Download
4	LAPORAN PENGUMUMAN PUAS TIDAK PUAS	Download
5	PRIORITAS TINDAK LANJUT PERBAIKAN	Download

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023

Forum Konsultasi Publik



Sosialisasi Layanan



Perbaikan Sarpras

