

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR

KOTA BATAM

TAHUN 2026

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 168 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	132	78,57%
		PEREMPUAN	36	21,43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	5,56%
		SMP	11	6,79%
		SMA	103	63,58%
		D1	0	0%
		D2	0	0%
		D3	9	5,56%
		D4	5	3,09%
		S1	24	14,81%
		S2	1	0,62%
3	PEKERJAAN	PNS	36	21,43%
		TNI	0	0%
		POLRI	3	1,79%
		SWASTA	21	12,50%
		WIRAUUSAHA	6	3,57%
		LAINNYA	102	60,71%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERBAIKAN PJU	168	100%

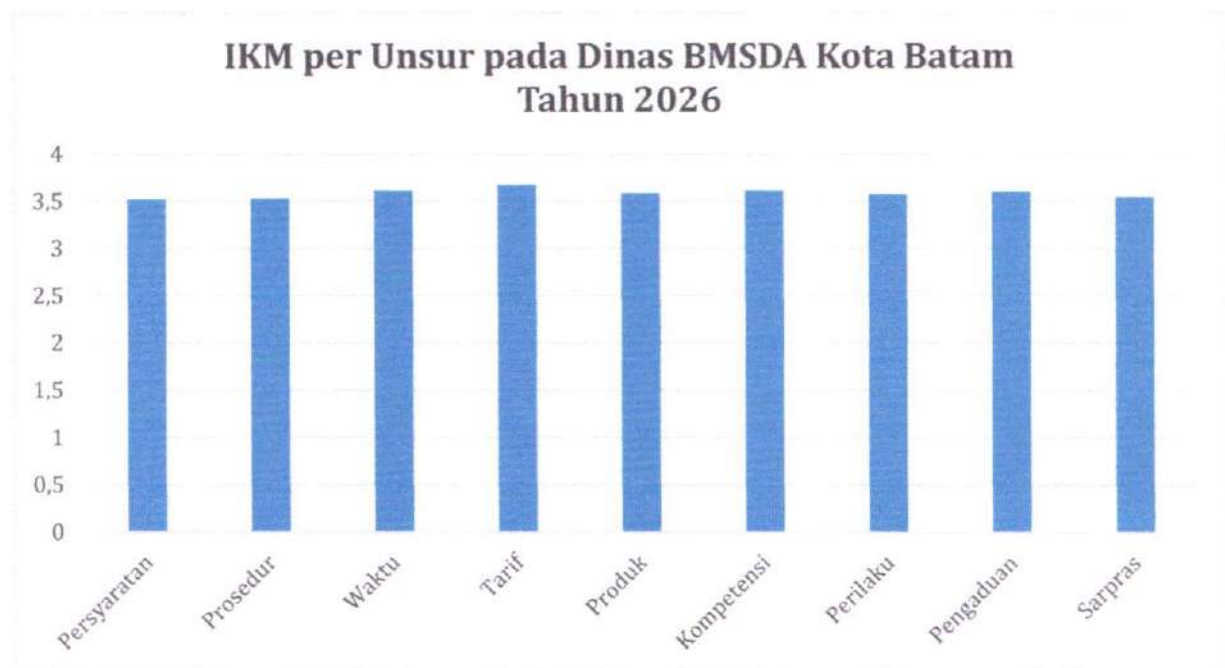
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		88,00	88,25	90,25	91,75	89,50	90,25	89,25	90,00	88,50
Kategori		A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	89,52 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 88,00. Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 88,25 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 91,75, disusul kemudian dengan unsur Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksanaan dengan nilai 90,25.

Unsur tertinggi yaitu Biaya/Tarif diasumsikan terjadi karena pelayanan aduan PJU tidak meminta biaya apapun/gratis kepada pelapor aduan. Hal ini juga berdampak pada aktifnya Masyarakat dalam membantu Bidang PJU untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sedangkan pada unsur Persyaratan, nilai yang diperoleh diasumsikan oleh belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap tata cara penyampaian laporan gangguan Penerangan Jalan Umum (PJU). Meskipun persyaratan pelayanan tergolong sederhana, yaitu masyarakat hanya perlu menyampaikan laporan melalui Call Center PJU terkait lampu padam, PJU menyala pada siang hari, kerusakan jaringan, maupun dugaan pencurian. Masih terdapat sebagian responden yang belum memahami alur pelaporan yang berlaku. Selain itu, proses pelaporan yang dilakukan melalui pesan otomatis (*auto replay*) mengharuskan masyarakat mengisi data dan informasi yang diperlukan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut diduga mempengaruhi penilaian responden, khususnya apabila terdapat ketidakpahaman terhadap tahapan pengisian laporan atau informasi yang harus disampaikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Berdasarkan hasil analisa diatas, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Batam berupaya melakukan peningkatan kualitas unsur pelayanan secara keseluruhan dengan tetap menitik beratkan perbaikan pada unsur Persyaratan. Berikut rencana tindak lanjut peningkatan unsur pelayanan PJU Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Batam :

1. Pemanfaatan WhatsApp Business Otomatis

Sebagai tindak lanjut pada unsur Persyaratan, proses pengisian laporan akan dibuat sesederhana dan semudah mungkin melalui pemanfaatan WhatsApp Business dengan fitur balasan pesan otomatis (*auto replay*). Masyarakat yang menghubungi Call Center bidang PJU cukup menyalin dan melengkapi format pesan yang dikirim secara otomatis sesuai dengan jenis gangguan yang dilaporkan. Langkah tersebut diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, mengurangi kesalahan pengisian informasi, serta meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan Penerangan Jalan Umum.

2. Meningkatkan Pengelolaan Layanan Pengaduan

Sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang infrastruktur, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Batam sadar perlu banyak saran perbaikan dan umpan balik dari masyarakat. Oleh karena itu kanal-kanal informasi dan kontak saran serta kritik perlu diaktifkan kembali dan disosialisasikan lagi pada Masyarakat. Kanal informasi dan kontak saran tersebut diantaranya:

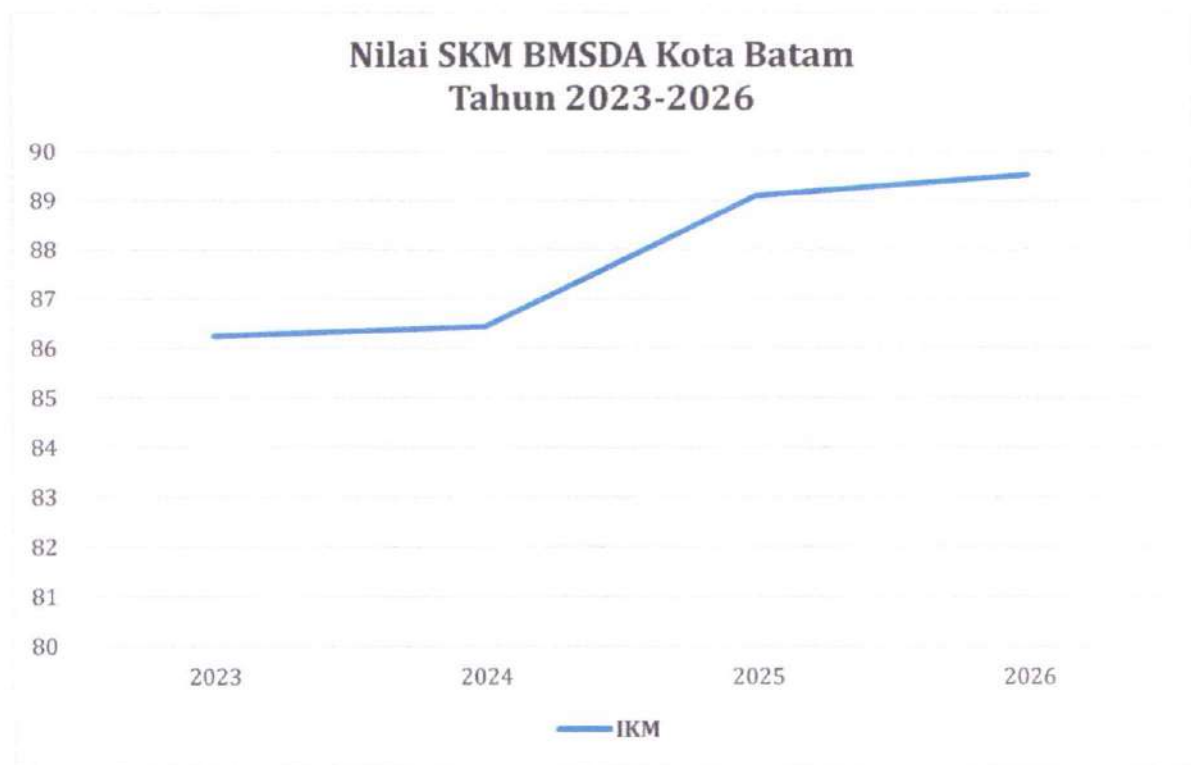
- Kotak saran dan pengaduan di ruang tunggu
- Layanan telepon
 - Kantor : (0778) 354 0040
 - PJU Whatsapp Center : 0852 6367 7000
- Email : binamargasda@batam.go.id
- Website : <https://bimasda.batam.go.id/>

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemanfaatan WhatsApp Business Otomatis	√	√	√	√	Bagian PJU
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Meningkatkan Pengelolaan Layanan Pengaduan			√	√	Bagian PJU

4.3 Tren Nilai SKM

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 Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026 pada Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Batam.