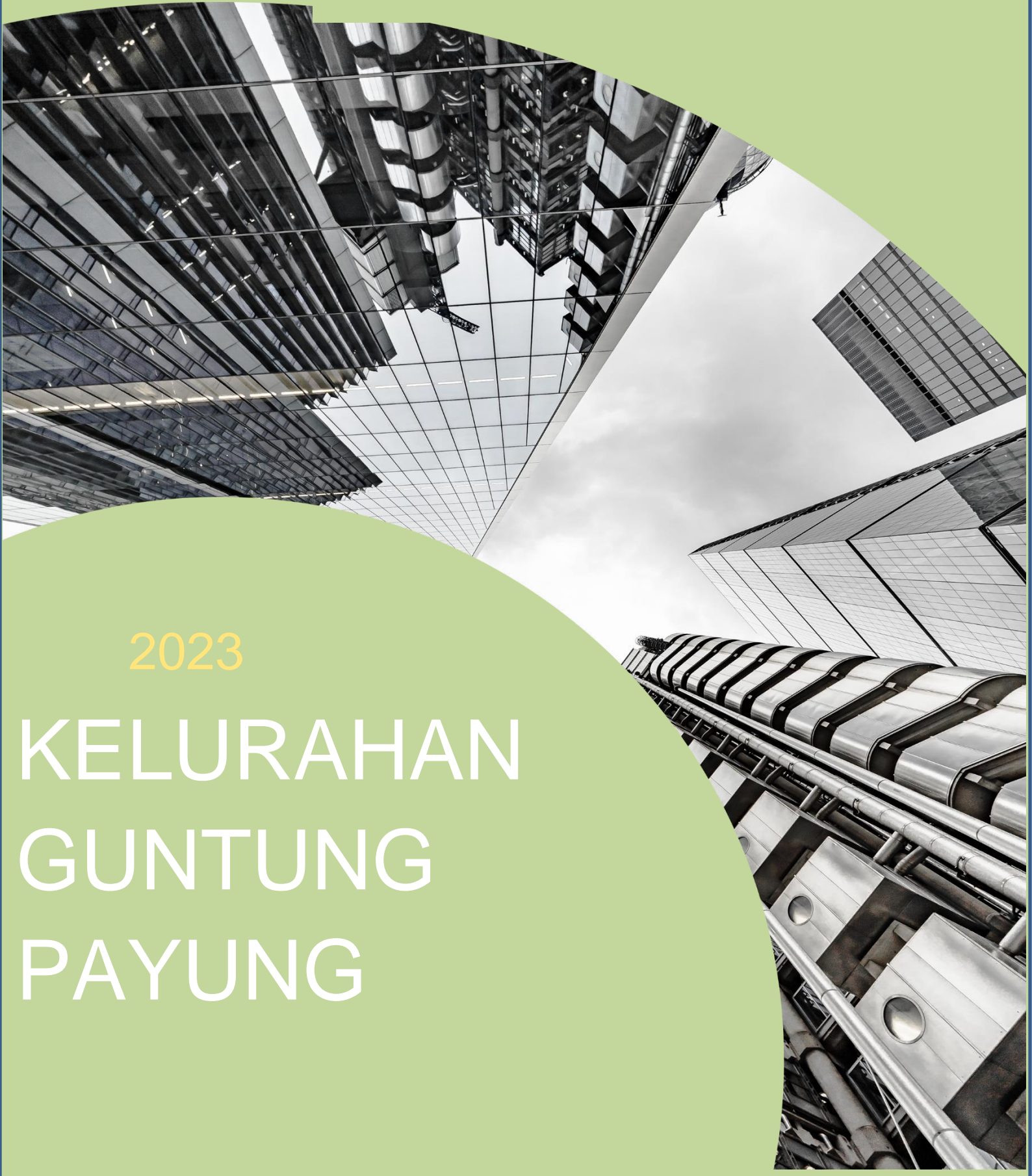




LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2023

KELURAHAN
GUNTUNG
PAYUNG



KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Kelurahan Guntung Payung Tahun 2023.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan. Disamping itu data Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit / ruang / poli maupun instalasi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Kelurahan Guntung Payung selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Guntung Payung Tahun 2023 ini.

Semoga laporan hasil survei kepuasan pelanggan ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi/rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Kelurahan Guntung Payung ke depannya.

Banjarbaru, 27 Desember 2023

LURAH GUNTUNG PAYUNG

TAOPIK MUBAROQ. S. HUT, MM
NIP.19751009 200901 1 001

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 dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Error! Bookmark not defined.	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 17	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong 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 Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2023	237
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	18 Desember 2023	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 8.512 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 114 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 114 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	55%
		PEREMPUAN	47	45%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	5%
		SLTP	15	13%
		SLTA	74	65%
		DIII	1	1%
		SI	18	16%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	0	0%
		POLRI	6	5%
		SWASTA	48	42%
		WIRUSAHA	24	21%
		LAINNYA	27	24%
		PELAJAR	7	6%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KESSOS	79	76%
		LAYANAN PEMERINTAHAN	24	23%
		LAYANAN EKOBANG	1	1%

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

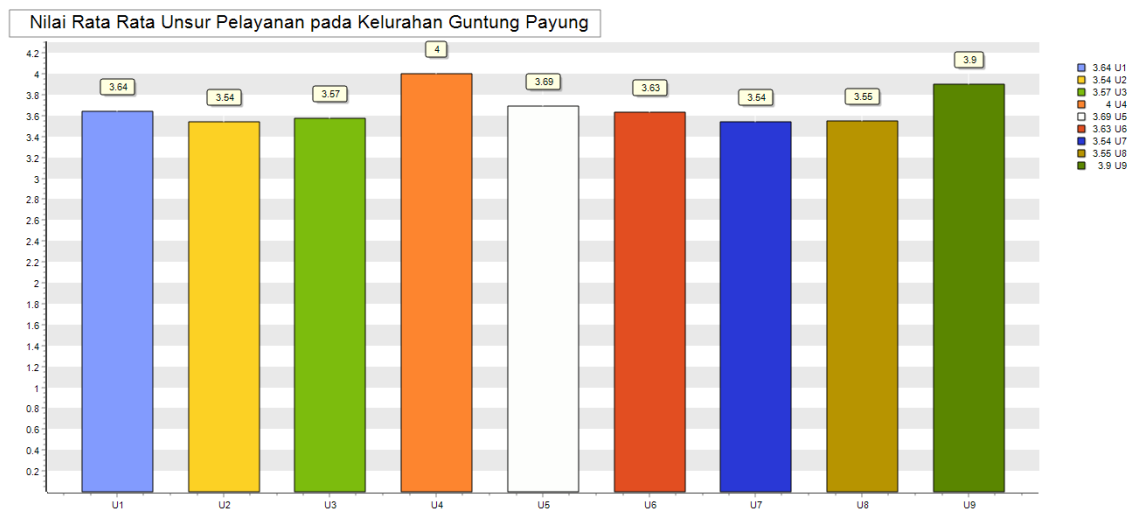
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel: Kinerja Pelayanan Periode Januari-Desember 2023

Unit: Kelurahan Guntung Payung

[illegible]

35	202332000035	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44
36	202332000036	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	83.33
37	202332000037	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	86.11
38	202332000038	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
39	202332000039	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	86.11
40	202332000040	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
41	202332000041	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
42	202332000042	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
43	202332000043	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
44	202332000044	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
45	202332000045	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	3.67	91.67
46	202332000046	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
47	202332000047	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
48	202332000048	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44
49	202332000049	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44
50	202332000050	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
51	202332000051	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3.67	91.67
52	202332000052	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44
53	202332000053	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
54	202332000054	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
55	202332000055	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
56	202332000056	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	97.22
57	202332000057	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
58	202332000058	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44
59	202332000059	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33	3.67	91.67
60	202332000060	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
61	202332000061	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56
62	202332000062	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	3.67	91.67
63	202332000063	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
64	202332000064	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	88.89
65	202332000065	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
66	202332000066	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3.67	91.67
67	202332000067	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
68	202332000068	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
69	202332000069	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3.67	91.67
70	202332000070	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	3.67	91.67
71	202332000071	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
72	202332000072	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3.67	91.67
73	202332000073	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
74	202332000074	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	83.33
75	202332000075	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
76	202332000076	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3.44	86.11



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54. Selanjutnya Kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM sebagai bahan evaluasi untuk Tahun berikutnya.

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana Prasarana	Menambah Fasilitas sarana dan prasarana yang belum terpenuhi		√	√		Bagian Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bagian Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan masukan & membimbing petugas Mengenai Kode Etik dalam Pelayanan	√	√	√	√	Bagian Sekretariat

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.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,84. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Guntung Payung Kota Banjarbaru menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu prosedur layanan, perilaku pelaksana, serta kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9.

Kota Banjarbaru, 27 Desember 2023

Lurah Guntung Payung



TAOPIK MUBAROQ, S.HUT, MM
NIP. 19751009 200901 1 001

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

KELURAHAN GUNTUNG PAYUNG

KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei	:	<input type="text"/>	Jam Survei:	<input type="text"/>	08.00 - 12.00 WITA
Nomor Responden	:	<input type="text"/>		<input type="text"/>	13.00 - 17.00 WITA

I. PROFIL

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	Usia	:	<input type="text"/>	Tahun
Pendidikan	:	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2 Keatas
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> WIRAUSAHA	
		<input type="checkbox"/> PELAJAR/MAHASISWA	<input type="checkbox"/> LAINNYA	<input type="text"/>			
Jenis Layanan yang diterima	:	<input type="text"/> (Misal: KTP, Akta, Seritifikat, Poli Umum, dll)					

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(Linikari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a Tidak Sesuai</p> <p>b Kurang Sesuai</p> <p>c Sesuai</p> <p>d Sangat Sesuai</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a Tidak Mudah</p> <p>b Kurang Mudah</p> <p>c Mudah</p> <p>d Sangat Mudah</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a Tidak Cepat</p> <p>b Kurang Cepat</p> <p>c Cepat</p> <p>d Sangat Cepat</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>a Sangat Mahal</p> <p>b Cukup Mahal</p> <p>c Murah</p> <p>d Gratis</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a Tidak Sesuai</p> <p>b Kurang Sesuai</p> <p>c Sesuai</p> <p>d Sangat Sesuai</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a Tidak Kompeten</p> <p>b Kurang Kompeten</p> <p>c Kompeten</p> <p>d Sangat Kompeten</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7 Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a Tidak Sopan dan Tidak Ramah</p> <p>b Kurang Sopan dan Tidak Ramah</p> <p>c Sopan dan Ramah</p> <p>d Sangat Sopan dan Sangat Ramah</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prsarana</p> <p>a Buruk</p> <p>b Cukup</p> <p>c Baik</p> <p>d Sangat Baik</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a Tidak Ada</p> <p>b Ada tetapi Tidak Befungsi</p> <p>c Berfungsi Kurang Maksimal</p> <p>d Dikelola dengan Baik</p>	<p>p*)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>Saran Perbaikan dan atau Apresiasi:</p>	



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

KELURAHAN GUNTUNG PAYUNG

KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei : 27-02-2023 Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00 WITA
 Nomor Responden : ☐ 13.00 - 17.00 WITA

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ Laki-Laki ☐ Perempuan Usia : 45 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 Keatas
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ LAINNYA
 Jenis Layanan yang diterima : Ahli waris (Misol: KTP, Akta, Serifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masarakat/responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a Tidak Sesuai 1 b Kurang Sesuai 2 c Sesuai 3 d Sangat Sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a Tidak Kompeten 1 b Kurang Kompeten 2 c Kompeten 3 d Sangat Kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a Tidak Mudah 1 b Kurang Mudah 2 c Mudah 3 d Sangat Mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a Tidak Sopan dan Tidak Ramah 1 b Kurang Sopan dan Tidak Ramah 2 c Sopan dan Ramah 3 d Sangat Sopan dan Sangat Ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a Tidak Cepat 1 b Kurang Cepat 2 c Cepat 3 d Sangat Cepat 4	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prsarana a Buruk 1 b Cukup 2 c Baik 3 d Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a Sangat Mahal 1 b Cukup Mahal 2 c Murah 3 d Gratis 4	9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a Tidak Ada 1 b Ada tetapi Tidak Befungsi 2 c Berfungsi Kurang Maksimal 3 d Dikelola dengan Baik 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a Tidak Sesuai 1 b Kurang Sesuai 2 c Sesuai 3 d Sangat Sesuai 4	Saran Perbaikan dan atau Apresiasi:

*) Keterangan: P = Nilai Pendapat Masyarakat/Responden (diisi oleh petugas)

No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202332000001	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
2	202332000002	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
3	202332000003	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
4	202332000004	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
5	202332000005	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
6	202332000006	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
7	202332000007	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	83.33
8	202332000008	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	83.33
9	202332000009	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
10	202332000010	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	3.44	86.11
11	202332000011	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44
12	202332000012	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
13	202332000013	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44
14	202332000014	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
15	202332000015	1	3	2	3	4	3	3	3	2	4	27	3	75
16	202332000016	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3.56	88.89
17	202332000017	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	3.44	86.11
18	202332000018	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	3.44	86.11
19	202332000019	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
20	202332000020	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56
21	202332000021	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
22	202332000022	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3.67	91.67
23	202332000023	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
24	202332000024	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	3.33	83.33
25	202332000025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
26	202332000026	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	86.11
27	202332000027	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31	3.44	86.11
28	202332000028	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3.56	88.89
Jumlah		28	100	94	96	112	101	96	96	96	108	899	99.86	
NRR			3.57	3.36	3.43	4	3.61	3.43	3.43	3.43	3.86	32.11	32.11	
NRRT			0.4	0.37	0.38	0.44	0.4	0.38	0.38	0.38	0.43	3.57	3.57	
IKM			SANGAT BAIK											89.19

- **Nilai IKM Triwulan 2 (April-Juni)**

Tabel: Kinerja Pelayanan Periode April-Juni 2023

Unit: Kelurahan Guntung Payung

No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202332000029	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
2	202332000030	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
3	202332000031	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
4	202332000033	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
5	202332000034	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
6	202332000035	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44
7	202332000036	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	83.33
8	202332000037	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	86.11
9	202332000038	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
10	202332000039	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	86.11
11	202332000040	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
12	202332000041	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
13	202332000042	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
14	202332000043	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
15	202332000044	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
16	202332000045	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	3.67	91.67
17	202332000046	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
18	202332000047	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
19	202332000048	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.78	94.44
20	202332000049	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44
21	202332000050	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
22	202332000051	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3.67	91.67
23	202332000052	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44
24	202332000053	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
25	202332000054	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
26	202332000055	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
27	202332000056	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	97.22
28	202332000057	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
29	202332000058	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	94.44
30	202332000059	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33	3.67	91.67
31	202332000060	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
32	202332000061	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3.22	80.56
Jumlah		32	117	113	113	128	117	118	114	114	124	1058	117.56	
NRR			3.66	3.53	3.53	4	3.66	3.69	3.56	3.56	3.88	33.06	33.06	
NRRT			0.41	0.39	0.39	0.44	0.41	0.41	0.4	0.4	0.43	3.67	3.67	
IKM			SANGAT BAIK											91.84

Unit: Kelurahan Guntung Payung

No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202332000032	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	86.11
2	202332000062	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	3.67	91.67
3	202332000063	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
4	202332000064	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	88.89
5	202332000065	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
6	202332000066	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3.67	91.67
7	202332000067	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
8	202332000068	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
9	202332000069	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3.67	91.67
10	202332000070	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	3.67	91.67
11	202332000071	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
12	202332000072	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3.67	91.67
13	202332000073	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
14	202332000074	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	83.33
15	202332000075	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
16	202332000076	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3.44	86.11
17	202332000077	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
18	202332000078	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
19	202332000079	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
20	202332000080	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
21	202332000081	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
22	202332000082	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	3.67	91.67
23	202332000083	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
24	202332000084	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	86.11
25	202332000085	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	3.44	86.11
26	202332000086	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
27	202332000087	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
28	202332000088	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
29	202332000089	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
30	202332000090	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
31	202332000091	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
32	202332000092	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
Jumlah		32	118	115	116	128	120	120	115	115	125	1072	119.12	
NRR			3.69	3.59	3.63	4	3.75	3.75	3.59	3.59	3.91	33.5	33.5	
NRRT			0.41	0.4	0.4	0.44	0.42	0.42	0.4	0.4	0.43	3.72	3.72	
IKM			SANGAT BAIK											93.06

Unit: Kelurahan Guntung Payung

No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202332000093	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	3.56	88.89
2	202332000094	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
3	202332000095	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
4	202332000096	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
5	202332000097	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	83.33
6	202332000098	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
7	202332000099	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
8	202332000100	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	88.89
9	202332000101	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31	3.44	86.11
10	202332000102	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
11	202332000103	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
12	202332000104	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
13	202332000105	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31	3.44	86.11
14	202332000106	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	3.67	91.67
15	202332000107	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3.67	91.67
16	202332000108	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
17	202332000109	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
18	202332000110	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	3.78	94.44
19	202332000111	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
20	202332000112	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
21	202332000113	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
22	202332000114	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
Jumlah		22	80	81	82	88	83	80	78	80	88	740	82.22	
NRR			3.64	3.68	3.73	4	3.77	3.64	3.55	3.64	4	33.64	33.64	
NRRT			0.4	0.41	0.41	0.44	0.42	0.4	0.39	0.4	0.44	3.74	3.74	
IKM			SANGAT BAIK											93.43

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

