



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 1 JANUARI-MARET

KELURAHAN SUNGAI ULIN
KECAMATAN BANJARBARU UTARA
KOTA BANJARBARU



@KELSEIULIN_



KEL-SUNGAIULIN@BANJARBARUKOTA.GO.ID



KEL-SUNGAIULIN.BANJARBARUKOTA.GO.ID

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. 12	
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. 156	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	17

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 mengamanatkan 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 Sungai Uin 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 yang telah diberikan oleh Kelurahan Sungai Ulin

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 Sungai Ulin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sungai Ulin 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 Sungai Ulin 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 Semester I. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret	52
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Sungai Ulin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sungai Ulin dalam kurun waktu Tiga Bulan adalah sebanyak 62 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.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	50%
		PEREMPUAN	30	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1%
		SLTP	9	1%
		SLTA	30	50%
		DIII	12	2%
		SI	9	1%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	3	1%
		TNI	5	1%
		SWASTA	16	38%
		WIRUSAHA	14	9%
		LAINNYA	1	46%
4	JAM LAYANAN	08.00-12.00	26	48%
		13.00-17.00	37	52%

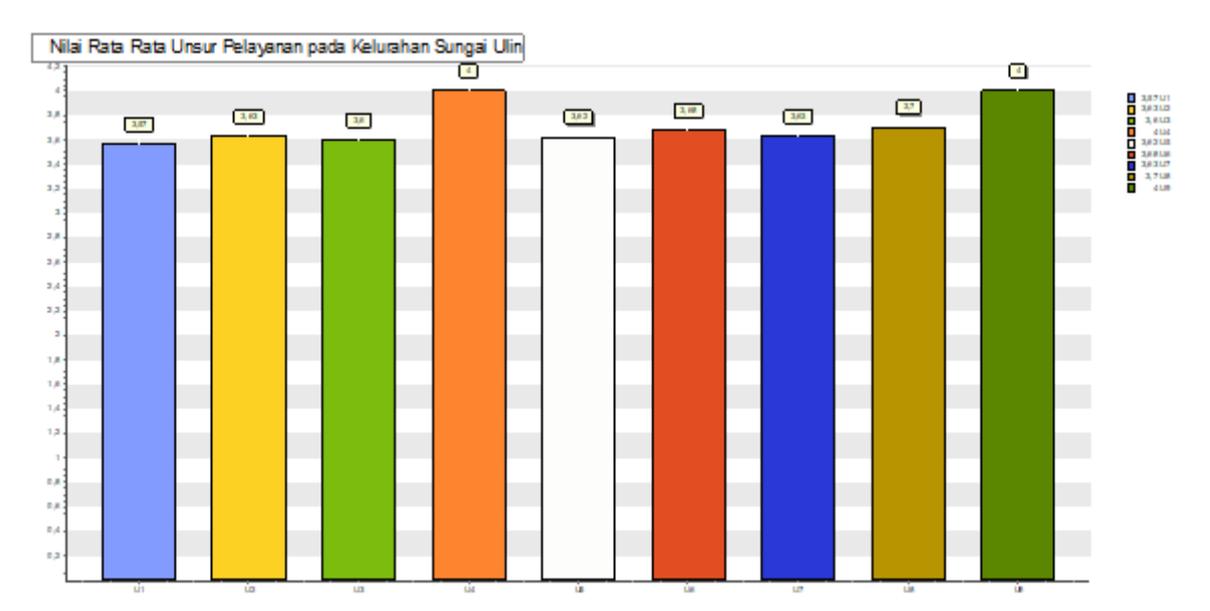
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,57	3,63	3,60	4	3,62	3,68	3,63	3,70	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	92,90 (A Sangat Baik)								

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. Kesesuaian Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,62
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 4.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

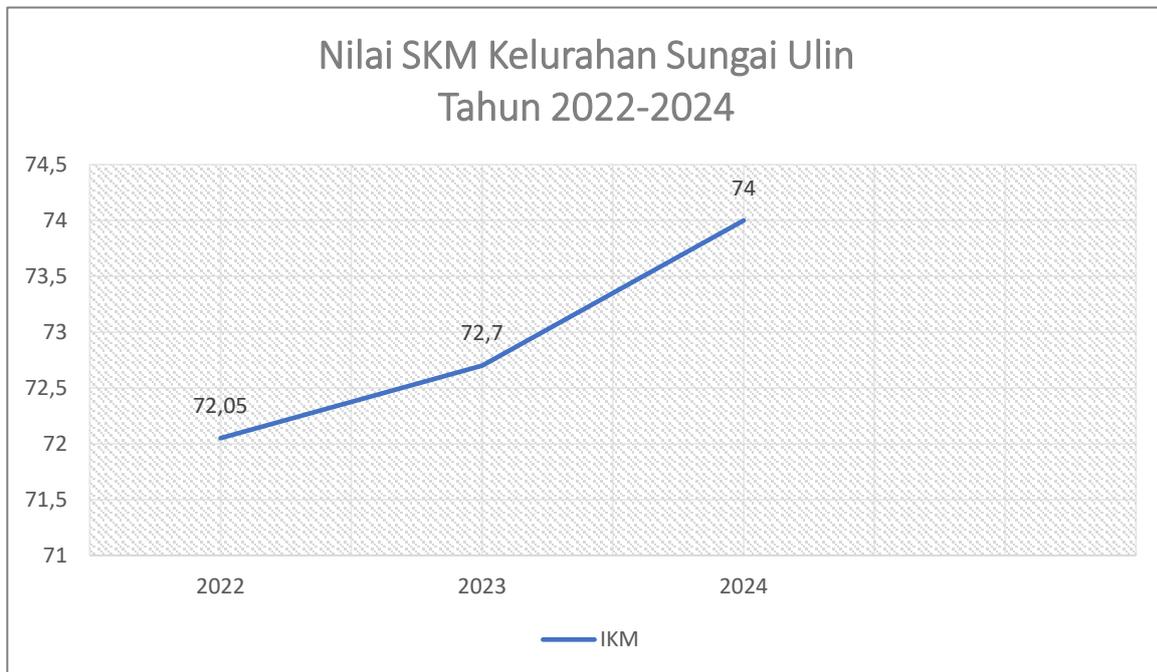
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Februari (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 1 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√				Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				...
		Simplifikasi proses bisnis					...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				...

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 Keuraha Sungai Ulin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Kelurahan Sungai Ulin.

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 Kelurahan Sungai Ulin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 74,07. Meskipun demikian, nilai SKM di Kelurahan Sungai Ulin menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- 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 4.

Banjarbaru, Maret 2024

LURAH SUNGAI ULIN,

BUDIAWAN BIMANTORO AJI, S.STP.,M.A.P.

NIP.199440420 201609 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
KELURAHAN SUNGAI ULIN
KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei : 11/01/2024 Jam Survei: 08.00 - 12.00 WITA
 13.00 - 17.00 WITA

Nomor Responden :

Nomor Telp/HP : 0831-7344-7003

I. PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan Usia : 44 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 Keatas

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 PELAJAR/MAHASISWA LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : Mengumpulkan data lengkap (Misal: KTP, Akta, Serifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a Tidak Sesuai 1 b Kurang Sesuai 2 <input checked="" type="radio"/> c Sesuai 3 d Sangat Sesuai 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a Tidak Kompeten 1 b Kurang Kompeten 2 c Kompeten 3 <input checked="" type="radio"/> d Sangat Kompeten 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a Tidak Mudah 1 b Kurang Mudah 2 <input checked="" type="radio"/> c Mudah 3 d Sangat Mudah 4</p>	<p>7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a Tidak Sopan dan Tidak Ramah 1 b Kurang Sopan dan Tidak Ramah 2 c Sopan dan Ramah 3 <input checked="" type="radio"/> d Sangat Sopan dan Sangat Ramah 4</p>
<p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a Tidak Cepat 1 b Kurang Cepat 2 <input checked="" type="radio"/> c Cepat 3 d Sangat Cepat 4</p>	<p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prsarana</p> <p>a Buruk 1 b Cukup 2 c Baik 3 <input checked="" type="radio"/> d Sangat Baik 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>a Sangat Mahal 1 b Cukup Mahal 2 c Murah 3 <input checked="" type="radio"/> d Gratis 4</p>	<p>9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a Tidak Ada 1 b Ada Tetapi Tidak Befungsi 2 c Befungsi Kurang Maksimal 3 <input checked="" type="radio"/> d Dikelola dengan Baik 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 1 b Kurang Sesuai 2 <input checked="" type="radio"/> c Sesuai 3 d Sangat Sesuai 4</p>	<p>Saran Perbaikan dan atau Apresiasi:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

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



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

KELURAHAN SUNGAI ULIN

KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei : Jam Survei: 08.00 - 12.00 WITA
 Nomor Responden : 13.00 - 17.00 WITA
 Nomor Telp/HP :

I. PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan Usia : Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 Keatas
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 PELAJAR/MAHASISWA LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : (Misal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masarakat/responden)

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

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



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
KELURAHAN SUNGAI ULIN

KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei : 25 Maret 2024 Jam Survei: 08.00 - 12.00 WITA
 Nomor Responden : 13.00 - 17.00 WITA
 Nomor Telp/HP : 0821-7910-0817

I. PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan Usia : 39 Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 Keatas
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 PELAJAR/MAHASISWA LAINNYA
 Jenis Layanan yang diterima : Rekomendasi LPO (Misal: KTP, Akta, Serifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masarakat/responden)

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

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

2. Hasil Olah Data SKM

Tabel: Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Mare

Unit: Kelurahan Sungai Ulin

No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kelurahan Sungai Ulin	33	30	63
Jumlah		33	30	63

Jumlah	63	225	229	227	252	228	232	229	233	252	2107	234,1
NRR		3,57	3,63	3,6	4	3,62	3,68	3,63	3,7	4	33,44	33,44
NRRT		0,4	0,4	0,4	0,44	0,4	0,41	0,4	0,41	0,44	3,72	3,72
IKM		SANGAT BAIK										92,9

Tabel: Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Maret 2024

Unit: Kelurahan Sungai Ulin

No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Kelurahan Sungai Ulin	3	9	30	12	9	0	63
Jumlah		3	9	30	12	9	0	63

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



KELURAHAN SUNGAI ULIN KECAMATAN BANJARBARU

UTARAKOTA BANJARBARU

TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Sungai Ulin perlu menyusun

rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Sungai Ulin periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.61	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.66	A
3	Waktu Penyelesaian	3.40	A
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.58	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.64	A
7	Perilaku Pelaksana	3.68	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.59	A
9	Sarana dan Prasarana	3.88	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 5	Sosialisasi Pemahaman Spesifikasi dan jenis pelayanan kepada Warga kelurahan sungai ulin					
2	Unsur 9	Pemaksimalan Sarana pengguaan pengaduan di kelurahan sungai ulin					

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi Pemahaman Spesifikasi dan jenis pelayanan kepada Warga kelurahan sungai ulin	Belum			
2	Pemaksimalan Sarana pegguan pengaduan dikelurahan sungai ulin	Belum			

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kelurahan sungai ulin telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 5% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Belum sempat terlaksanakannya tindak lanjut unsur 5 dan unsur 9 dikarenakan masih banyak kegiatan di kelurahan sehingga belum terlaksana.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Pemahaman Spesifikasi dan jenis pelayanan kepada Warga kelurahan sungai ulin	Tetap memberikan pengarahan dan penjelasan dengan sopan kepada warga yang belum mengerti			
2	Pemaksimalan Sarana penguasaan pengaduan di kelurahan sungai ulin	Evaluasi kebutuhan dalam pelayanan terhadap Masyarakat			

Banjarbaru, Desember 2023


LURAH SUNGAI ULIN,
DONY PAJAR SAPUTRA, S.STP.,M.Si
NIP. 19890119 201206 1 001