



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



## KATA PENGANTAR

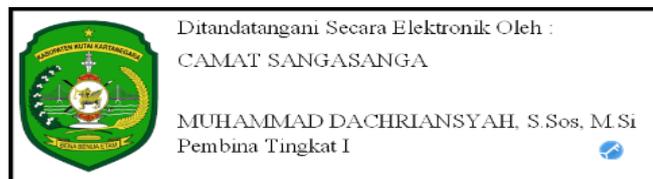
Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil Survei pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Survei ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (Juli s/d Nopember tahun 2023).

Semoga hasil Survei ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan dalam Bidang Pelayanan di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR .....  | 2   |
| DAFTAR ISI.....   | 3   |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 4   |
| 1.1. Latar Belakang.....  | 4   |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                     | 5   |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....  | 5   |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....  | 7   |
| 2.1. Pelaksana SKM.....   | 7   |
| 2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan .....                              | 7   |
| 2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....  | 8   |
| 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....  | 8   |
| 2.5. Penentuan Jumlah Responden .....                                       | 9   |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....                                     | 111 |
| 3.1. Jumlah Responden SKM.....  | 11  |
| 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..     | 155 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....  | 177 |
| 4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 177 |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut .....  | 188 |
| 4.3. Tren Nilai SKM.....  | 199 |
| BAB V KESIMPULAN .....  | 21  |
| LAMPIRAN .....  | 22  |
| 1. Quesioner IKM Manual .....   | 22  |
| 2. Hasil Pengolahan Data SKM.....   | 23  |
| 3. SK Tim SKM .....   | 24  |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....     | 28  |
| 4. Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM Periode 1 Juli s/d 20 Nopember 2023 .. | 29  |

# **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 mengamankan 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 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

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**

Untuk Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dilaksanakan oleh Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Sangasanga Nomor : B-25 / Kec. SS/SK. Camat/000/02/2023 tanggal 22 Pebruari 2023 Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023.

### **2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan**

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survei Kukar 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 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Kecamatan Sangasanga dan lokasi Pelayanan di tingkat kelurahan, pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner melalui aplikasi survei IKM dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan secara otomatis. 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 dan Pelaporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan per 6 bulan dengan rentang waktu 2 Semester :

1. Semester ke I, 1 Januari sd 30 Juni 2023
2. Semester ke 2, Juli sampai dengan 31 Desember 2023.

Tabel 1. Perencanaan Pelaksanaan Survei IKM

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan         | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | 1-7 Juli 2023             | 7                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | 8 Juli sd 31 Oktober 2023 | 116               |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 1-19 Nopember 2023        | 19                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 20-24 Nopember 2023       | 4                 |

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu lima bulan (1 Juli – 20 Nopember ) Kecamatan Sangasanga adalah sebanyak **987** orang dari 5 Kelurahan sebanyak **855** orang dengan total keseluruhan sebanyak **1.842** orang .

Tabel 2. Jumlah Pelayanan dan Pengisi Survei IKM

| No. | Pelaksana                  | Jlh pelayanan | Jlh Responden |
|-----|----------------------------|---------------|---------------|
| 1.  | Kantor Camat               | 987           | 186           |
| 2.  | Kelurahan Sangasanga Dalam | 167           | 2             |
| 3.  | Kelurahan Jawa             | 143           | 0             |
| 4.  | Kelurahan Sarijaya         | 72            | 10            |
| 5.  | Kelurahan Sangasanga Muara | 311           | 311           |
| 6.  | Kelurahan Pendingin        | 162           | 5             |
|     | Total                      | 1.842         | 514           |

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 **514 orang**.

**Tabel 3. Sample Krejcie and Morgan**

| <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> |
|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 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

### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 514 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTRIK | INDIKATOR         | JUMLAH | %     |
|----|----------------|-------------------|--------|-------|
| 1  | JENIS KELAMIN  | LAKI-LAKI         | 381    | 74    |
|    |                | PEREMPUAN         | 133    | 26    |
| 2  | PENDIDIKAN     | SD KE BAWAH       | 6      | 1.17  |
|    |                | SD                | 133    | 25.88 |
|    |                | SMP               | 61     | 11.87 |
|    |                | SMS               | 290    | 56.42 |
|    |                | D1                | 2      | 0.39  |
|    |                | D2                | 1      | 0.19  |
|    |                | D3                | 6      | 1.17  |
|    |                | S1                | 14     | 2.72  |
|    |                | S2                | 0      | 0     |
|    |                |                   |        |       |
| 3  | PEKERJAAN      | ASN               | 2      | 0.39  |
|    |                | TNI/POLRI         | 0      | 0     |
|    |                | PEGAWAI SWASTA    | 44     | 8.56  |
|    |                | WIRASWASTA        | 13     | 2.53  |
|    |                | PELAJAR/MAHASISWA | 0      | 0     |
|    |                | LAIN-LAIN         | 455    | 88.52 |
|    |                |                   |        |       |
| 4  | JENIS LAYANAN  |                   |        |       |
|    |                | KECAMATAN         |        |       |
|    |                | AHLI WARIS        | 2      | 0.39  |
|    |                | IJIN KERAMAIAAN   | 1      | 0.19  |
|    |                | LEGALISIR         | 77     | 14.98 |
|    |                | SKCK              | 14     | 2.72  |
|    |                |                   |        |       |
|    |                | KTP-EL            | 19     | 3.7   |

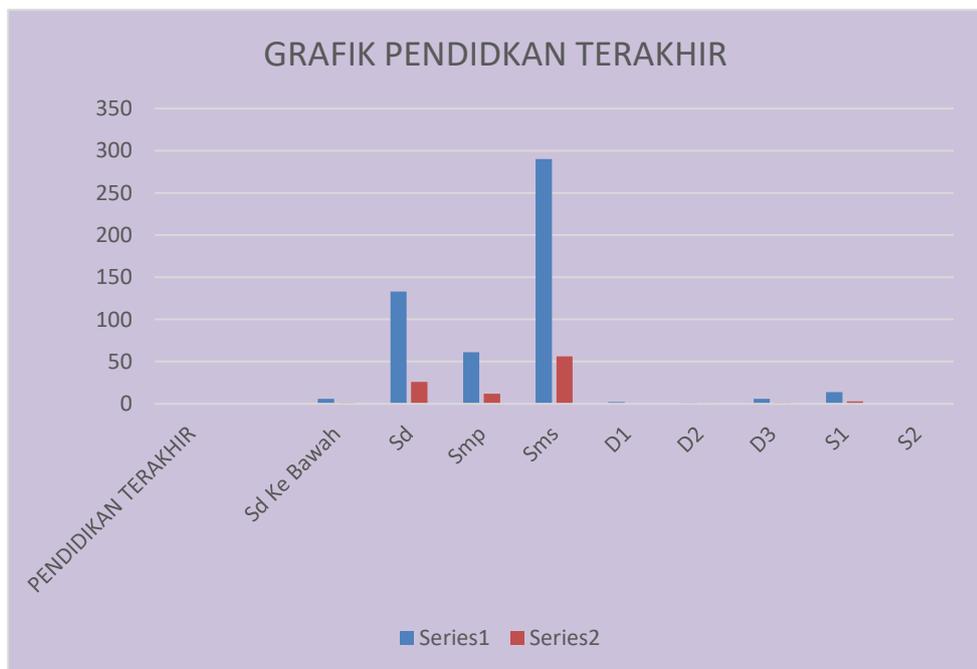
|  |                      |                          |    |       |
|--|----------------------|--------------------------|----|-------|
|  |                      | AK 1                     | 47 | 9.14  |
|  |                      | KARTU KELUARGA           | 3  | 0.58  |
|  |                      | SUKET. PINDAH            | 14 | 2.72  |
|  |                      | REKOM. NELAYAN/ TERNAK   | 6  | 1.17  |
|  |                      | PENGANTAR NIKAH          | 3  | 0.58  |
|  | KELURAHAN PENDINGIN  | KARTU KELUARGA           | 1  | 0.19  |
|  |                      | KTP                      | 1  | 0.19  |
|  |                      | SUKET. USAHA             | 1  | 0.19  |
|  |                      | SKCK                     | 2  | 0.39  |
|  | KEL.SANGASANGA DALAM | KARTU KELUARGA           | 1  | 0.19  |
|  |                      | AHLI WARIS               | 1  | 0.19  |
|  | KEL.SANGASANGA MUARA | SUKET KELAHIRAN          | 3  | 0.58  |
|  |                      | REKOM. KELOMPOK NELAYAN  | 9  | 1.75  |
|  |                      | SUKET. KEMATIAN          | 20 | 3.89  |
|  |                      | SUKET. DOMISILI          | 21 | 4.09  |
|  |                      | PENGANTAR NIKAH          | 17 | 3.31  |
|  |                      | SUKET. PINDAH KELUAR     | 10 | 1.95  |
|  |                      | SUKET TIDAK MAMPU        | 49 | 9.53  |
|  |                      | PENGANTAR KARTU KELUARGA | 6  | 1.17  |
|  |                      | SUKET. LAINNYA           | 88 | 17.12 |
|  |                      | SUKET. USAHA             | 25 | 4.86  |
|  |                      | PENGANTAR SKCK           | 21 | 4.09  |
|  |                      | REKOM. LAINNYA           | 21 | 4.09  |
|  |                      | PENGANTAR REKAM KTP-EL   | 16 | 3.11  |
|  |                      | SUKET TEMPAT TINGGAL     | 3  | 0.58  |
|  |                      | SUKET IJIN KERAMAIAAN    | 2  | 0.39  |
|  | KELURAHAN SARIJAYA   | PENGANTAR REKAM KTP-EL   | 3  | 0.58  |
|  |                      | SUKET. PINDAH KELUAR     | 1  | 0.19  |
|  |                      | PENGANTAR KARTU KELUARGA | 5  | 0.97  |
|  |                      | PENGANTAR NIKAH          | 1  | 0.19  |
|  | KELURAHAN JAWA       | -                        | -  | -     |
|  |                      |                          |    |       |

**GRAFIK PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
BULAN 1 JULI – 20 NOPEMBER 2023**

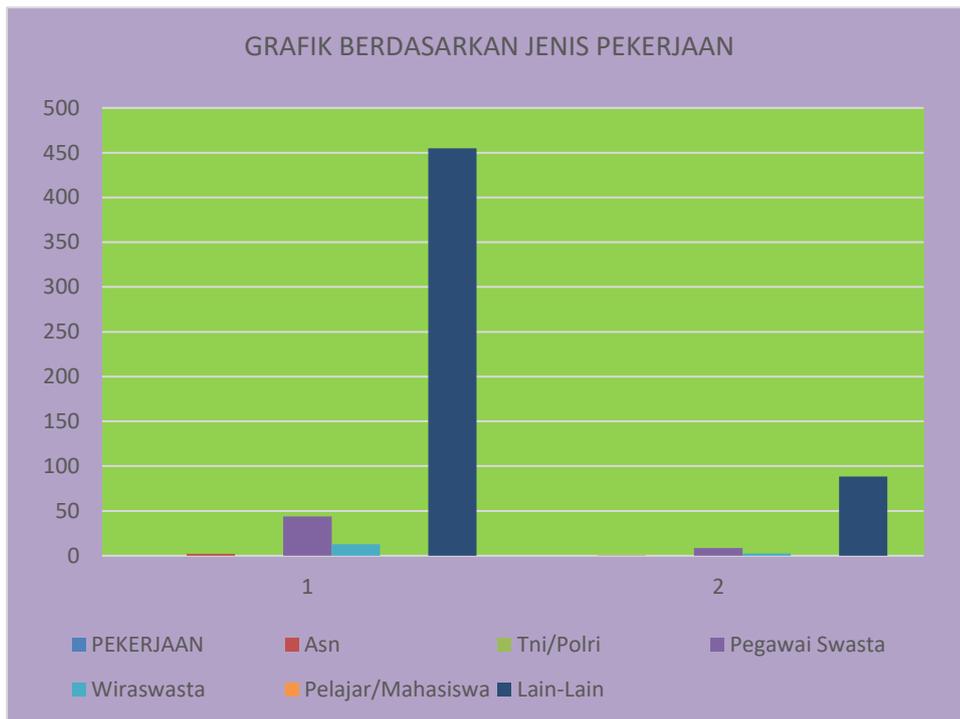
**Gambar 1. Grafik Survei Ikm Berdasarkan Jenis Kelamin**



**Gambar 2. Grafik Survei Ikm Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



**Gambar 3. Grafik Survei Ikm Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



### 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 :

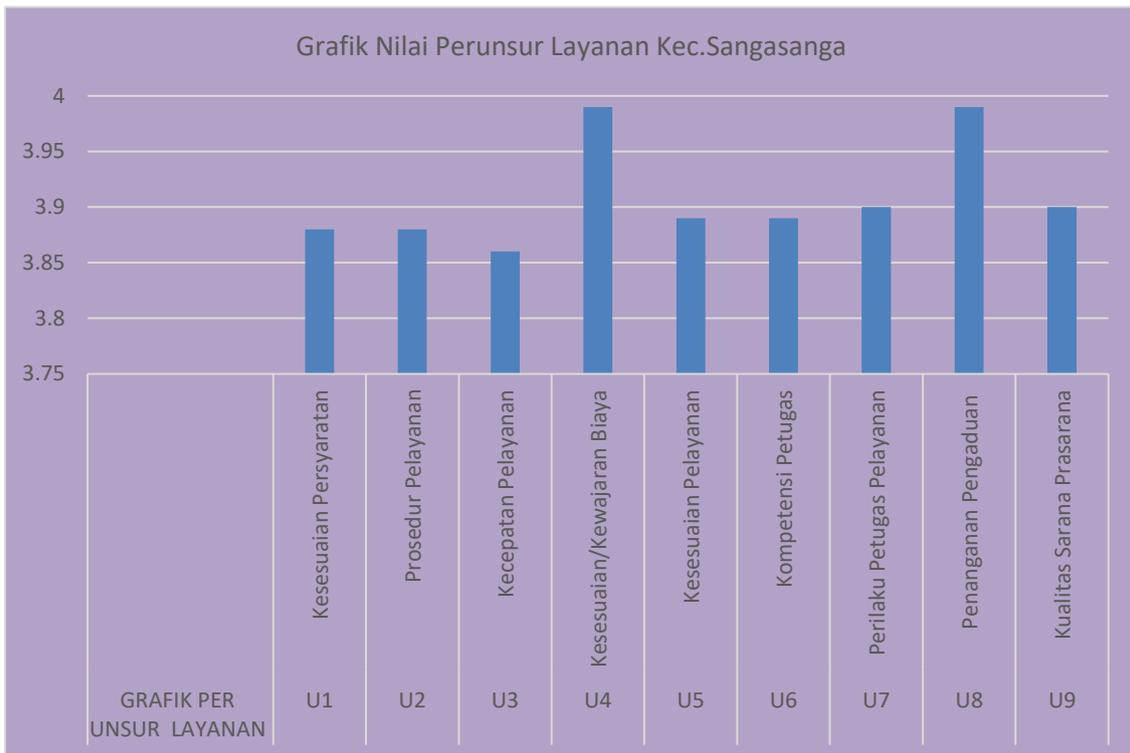
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Uraian                             | Nilai Unsur Pelayanan        |       |       |       |       |       |       |       |       | Total  | Rata-rata |
|------------------------------------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|
|                                    | U1                           | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |        |           |
| Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan   | 1994                         | 1995  | 1986  | 2051  | 1999  | 1997  | 2005  | 2052  | 2003  | 16088  | 1788      |
| NRR per Unsur Pelayanan            | 3.879                        | 3.881 | 3.864 | 3.990 | 3.889 | 3.885 | 3.901 | 3.992 | 3.897 | 35.179 | 3.909     |
| NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan | 0.43                         | 0.43  | 0.43  | 0.44  | 0.43  | 0.43  | 0.43  | 0.44  | 0.43  | 3.89   | 0.43      |
| IKM Unit Pelayanan                 | <b>97.72 (A) Sangat Baik</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |        |           |

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,88      |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,88      |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,86      |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 3,99      |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,89      |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,89      |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,9       |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,99      |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,9       |

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 ada 3 unsur terendah dan 3 unsur tertinggi didalam pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat, adalah :

a. 3 Unsur Layanan Terendah yaitu :

1. Kecepatan Pelayanan unsur terendah pertama dengan nilai 3,86
2. Prosedur Pelayanan unsur terendah kedua dengan nilai 3.88
3. Kesesuaian Persyaratan unsur terendah ketiga dengan nilai 3.88

b. 3 Unsur Tertinggi yaitu :

1. Kesesuaian / Kewajaran Biaya unsur tertinggi pertama dengan nilai 3.99
2. Penanganan Pengaduan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3.99
3. Perilaku Petugas Pelayanan unsur tertinggi ketiga dengan nilai 3.9

Berdasarkan evaluasi, saran dan masukan dari hasil 3 unsur terendah Survei IKM masih dalam batas nilai yang baik karena masuk dalam kategori **sangat baik** namun pemerintah kecamatan Sangasanga akan tetap berupaya melakukan perbaikan sehingga kualitas Pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

Agar pelayanan dapat lebih maksimal maka akan melakukan langkah langkah , sebagai berikut :

- Perlunya Penambahan Petugas pada bagian Front Office PATEN karena saat ini petugas yang ada hanya 2 orang dari yang seharusnya 4 orang sesuai dengan loket yang tersedia dan perlunya pelatihan petugas khusus dibagian pelayanan dan juga pemberian penghargaan terhadap petugas yang berprestasi dan berkinerja baik.
- Prosedur pelayanan akan lebih dipermudah sehingga masyarakat lebih mudah dalam berurusan.

- Semua Persyaratan dari setiap Layanan adalah akan diupayakan dishare secara terbuka sehingga masyarakat lebih jelas mengetahui sehingga tidak bolak balik dalam berurusan karena ketidak tahuan persyaratan dari setiap jenis layanan.

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

- Untuk Layanan registrasi online seperti DISAPA IDAMAN yang sudah berjalan lama kurang direspon oleh Masyarakat dan ada juga Sebagian Masyarakat yang belum mengetahui sehingga Masyarakat 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 dan berkinerja baik.
- Kekurangan petugas dibagian pront office PATEN dan ini perlu diperhatikan dengan menambahkan petugas agar pelayanan bisa terlaksana maksimal.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil Analisa dari Survei indek kepuasan Masyarakat pada pemerintah kecamatan sangasanga pada 3 unsur terendah ternyata masih menempati kategori nilai **\*sangat baik\*** sehingga untuk tahap selanjutnya adalah lebih kearah mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan . sehingga tercipta kualitas pelayanan yang lebih prima .

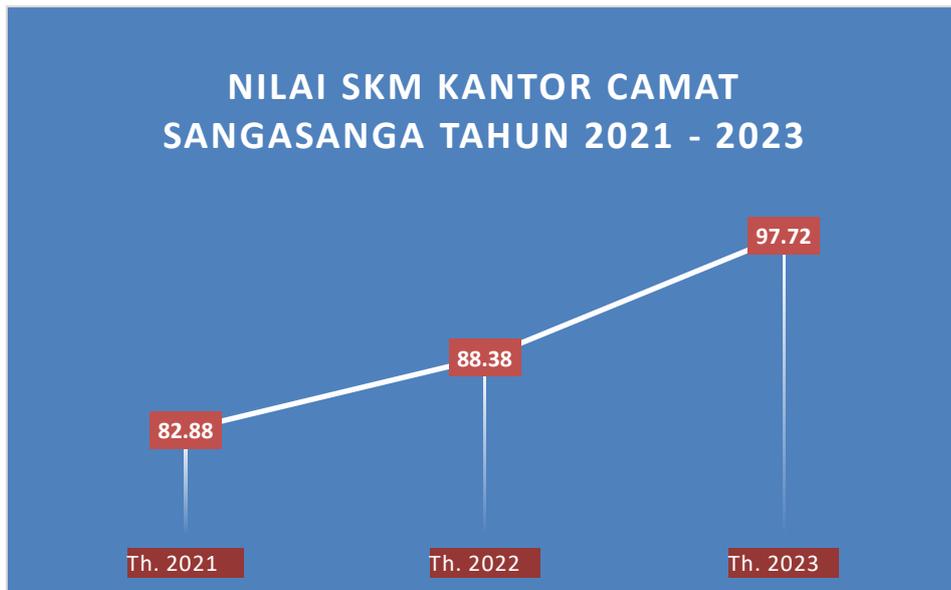
Rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah dilakukan akan dibahas melalui Rapat dari seluruh unsur terkait baik ditingkat kecamatan maupun kelurahan , Upaya mempertahankan dan peningkatan kualitas pelayanan tahun 2024 akan dilaksanakan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 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               | Rencana Tindak Lanjut  | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab      |
|-----|-------------------------------|--|-------|-------|--------|-------|-----------------------|
|     |                               |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                       |
| 1   | <b>Kecepatan Pelayanan</b>    | Penambahan Petugas Front office dan pelatihan bagi petugas.                                  | √     | √     | √      |       | <b>Bagian Umpeg</b>   |
| 2   | <b>Prosedur Pelayanan</b>     | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan                                | √     | √     |        |       | <b>Pelayanan Umum</b> |
| 3   | <b>Kesesuaian Persyaratan</b> | Menyebarkan informasi persyaratan dari setiap jenis layanan secara terbuka kepada masyarakat | √     | √     |        |       | <b>Pelayanan Umum</b> |

### 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 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Gambar 2. Grafik Nilai IKM per Tahun**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

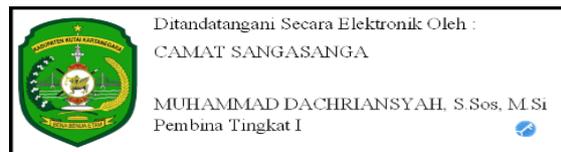
## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Juli sampai dengan Nopember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Secara umum mencerminkan tingkat kualitas Pelayanan yang **Sangat Baik** dengan nilai **97.72** . Dengan nilai SKM yang ada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan Publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu Kecepatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Persyaratan , masih masuk kategori **Sangat Baik** sehingga Pemerintah kecamatan sangasanga hanya cukup mempertahankan Kualitas Pelayanan sehingga tetap memberikan kepuasan kepada Masyarakat.
- Sedangkan 3 unsur tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya, Penanganan Pengaduan, Perilaku Petugas Pelayanan akan terus dipertahankan sehingga kepuasan masyarakat dalam menerima layanan tetap terlaksana secara maksimal.

Secara Keseluruhan hasil pencapaian dari Survei Indek Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kecamatan Sangasanga merupakan gambaran dari Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sudah baik .

Sangasanga, 23 Nopember 2023



# LAMPIRAN

## 1. Questioner IKM Manual ( Pertanyaan sama dengan questioner aplikasi )

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Tanggal Survey : ..... Jam Survey :  08.00 - 12.00  
NO. REG STATISTIK : V-22.6403.015  13.00 - 17.00

Jenis Kelamin :  L /  P Usia =   Tahun

Pendidikan :  1 SD  2 SMP  3 SMA  4 S1  5 S2  6 S3

Pekerjaan :  1 PNS  4 SWASTA  
 2 TNI  5 WIRAUUSAHA  
 3 POLRI  6 .....

Jenis layanan yang diterima : ..... ( misalnya, KTP, KK ,AK. I, dan yang lainnya )

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

|   |     |  |     |
|---|-----|--|-----|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. | P*) | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan. | P*) |
| a. Tidak sesuai   | 1   | a. Tidak kompeten  | 1   |
| b. Kurang sesuai  | 2   | b. Kurang kompeten   | 2   |
| c. Sesuai   | 3   | c. Kompeten  | 3   |
| d. Sangat sesuai  | 4   | d. Sangat kompeten   | 4   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. |   | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan |   |
| a. Tidak mudah.  | 1 | a. Tidak sopan dan ramah   | 1 |
| b. Kurang mudah.   | 2 | b. Kurang sopan dan ramah  | 2 |
| c. Mudah.  | 3 | c. Sopan dan ramah   | 3 |
| d. Sangat mudah.   | 4 | d. Sangat sopan dan ramah  | 4 |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. |   | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana |   |
| a. Tidak cepat.   | 1 | a. Buruk.   | 1 |
| b. Kurang cepat.  | 2 | b. Cukup.   | 2 |
| c. Cepat.   | 3 | c. Baik   | 3 |
| d. Sangat cepat.  | 4 | d. Sangat Baik  | 4 |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan |   | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan |   |
| a. Sangat mahal   | 1 | a. Tidak ada.   | 1 |
| b. Cukup mahal  | 2 | b. Ada tetapi tidak berfungsi   | 2 |
| c. Murah  | 3 | c. Berfungsi kurang maksimal  | 3 |
| d. Gratis   | 4 | 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 |

Kritik dan Saran :

.....  
.....  
.....  
.....

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

### ANALISIS HASIL SURVEI PERIODE 1 JULI SD 20 NOVEMBER 2023 KECAMATAN SANGASANGA

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel dibawah ini .:

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3.88      |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3.88      |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3.86      |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 3.99      |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3.89      |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3.89      |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3.9       |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3.99      |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.9       |

**IKM UNIT PELAYANAN : 97.72**

**Mutu Pelayanan : Sangat Baik**

**Mutu Pelayanan :**

|                        |                  |                        |                 |
|------------------------|------------------|------------------------|-----------------|
| <b>A (Sangat Baik)</b> | : 88,31 - 100,00 | <b>C (Kurang Baik)</b> | : 65,00 - 76,60 |
| <b>B (Baik)</b>        | : 76,61 - 88,30  | <b>D (Tidak Baik)</b>  | : 25,00 - 64,99 |

**URUTAN PERINGKAT BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN**

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 3.99      |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3.99      |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.9       |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3.9       |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3.89      |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3.89      |
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3.88      |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3.88      |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3.86      |

### PERSENTASE JAWABAN

|             | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tidak Baik  | 0     | 0.19  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0.19  | 0     |
| Cukup Baik  | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Baik        | 12.06 | 11.28 | 13.62 | 0.97  | 11.09 | 11.48 | 9.92  | 0.19  | 10.31 |
| Sangat Baik | 87.94 | 88.52 | 86.38 | 99.03 | 88.91 | 88.52 | 90.08 | 99.61 | 89.69 |

### JUMLAH JAWABAN

|             | U1  | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tidak Baik  | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   |
| Cukup Baik  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Baik        | 62  | 58  | 70  | 5   | 57  | 59  | 51  | 1   | 53  |
| Sangat Baik | 452 | 455 | 444 | 509 | 457 | 455 | 463 | 512 | 461 |

### 3. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat



## PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA KECAMATAN SANGASANGA

Jl.Mada Sangasanga Dalam Rt.14 Telp.(0541) 671505 <http://sangasanga.kutaikartanegarakab.go.id>.  
**SANGASANGA**

---

Nomor : B-25 / Kec. SS/SK. Camat/000/2/2023

#### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2023

#### CAMAT SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA,

Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;

- b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan **Camat Sangasanga** tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Pemerintah Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat 2 di Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoseia Nomor 5038);
- 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 Nomor 73) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 Nomor 153);
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kecamatan .

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

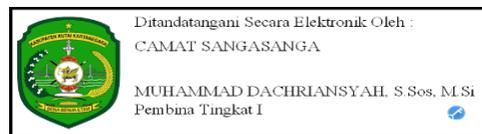
KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut:

- Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaansurvei;
- Menetapkan teknik survei; dan
- Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas harus senantiasa berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan secara berkala dan berjenjang melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya sampai dengan berakhirnya Tahun Anggaran 2023 kecuali terjadi perubahan atas keputusan ini.

Ditetapkan di : Sangasanga

Pada tanggal : 22 Pebruari 2023



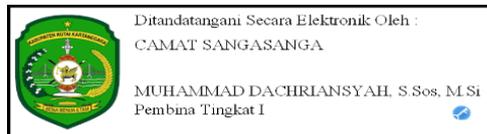
Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Bupati Kutai Kartanegara di Tenggarong
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong
3. Masing masing anggota Tim
4. Arsip

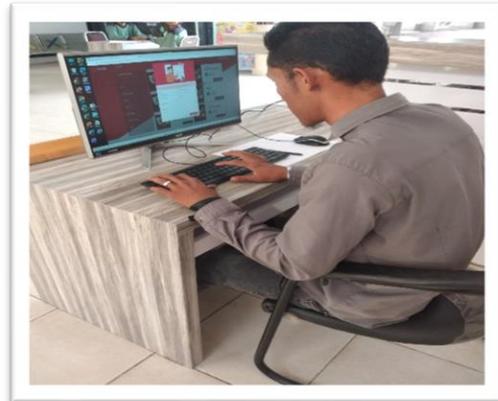
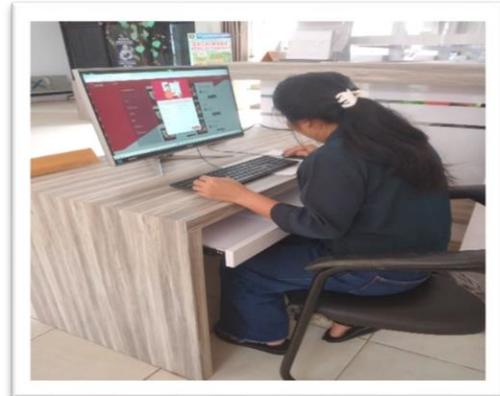
Lampiran : Keputusan Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara  
Tanggal 22 Pebruari 2023  
Nomor : B-25 / Kec. SS/SK. Camat/000/2/2023  
Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Publik Pada Pemerintah Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara  
Tahun 2023

### **SUSUNAN PERSONALIA**

- I. Pengarah : Camat Sangasanga
- 2. Penanggungjawab : Sekretaris Camat Sangasanga
- 2I. Ketua : Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sangasanga
- IV. Wakil Ketua : Kasi Pemerintahan Kecamatan Sangasanga
- V. Sekretaris : Kasubbag Umum Ketatalaksanaan
- VI. Anggota :
  - 1. Kasi Trantib Kecamatan Sangasanga
  - 2. Kasi PMD Kecamatan Sangasanga
  - 3. Kasi Kessos Kecamatan Sangasanga
  - 4. Kasubbag Penyusunan Program dan Keuangan
  - 5. Semua Lurah Sekecamatan Sangasanga
  - 6. Petugas Paten Kantor Camat Sangasanga
  - 7. Petugas Padu Desk Semua Kelurahan



#### 4. Dokumentasi Survei IKM





## LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 1 JULI S/D 20 NOPEMBER 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 Pemerintah Kecamatan Sangasanga 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 Kecamatan Sangasanga menunjukkan angka yang hampir seragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Juli s/d 20 Nopember 2023**

| No | Unsur                         | IKM  | Mutu Layanan |
|----|-------------------------------|------|--------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan        | 3,88 | Sangat Baik  |
| U2 | Prosedur Pelayanan            | 3,88 | Sangat Baik  |
| U3 | Kecepatan Pelayanan           | 3,86 | Sangat Baik  |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 3,99 | Sangat Baik  |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan          | 3,89 | Sangat Baik  |
| U6 | Kompetensi Petugas            | 3,89 | Sangat Baik  |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,9  | Sangat Baik  |
| U8 | Penanganan Pengaduan          | 3,99 | Sangat Baik  |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,9  | Sangat Baik  |

Melihat hasil pada data di atas, dapat terlihat keseluruhan unsur memiliki nilai yang hampir seragam dengan predikat mutu pelayanan **Sangat Baik**. Oleh karena rencana tindak lanjut dari 3 unsur terendah tetapi masih akan tetap ditindak lanjuti agar pelayanan publik tetap berjalan optimal.

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        | Rencana Tindak Lanjut/ Program/ Kegiatan   | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab                                       |
|----|------------------------|--|-------|------|------|------|--|
|    |                        |  | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |  |
| 1  | Kecepatan Pelayanan    | 1. Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten<br><br>2. Pelatihan Petugas Paten.         | √     |      |      |      | Camat dan Sekretaris Camat.<br><br>Kasi Pelayanan Umum |
| 2  | Prosedur Pelayanan     | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan                                | √     |      | √    |      | Sekretaris dan Kasi Pelayanan Umum                     |
| 3  | Kesesuaian Persyaratan | Menyebarkan informasi persyaratan dari setiap jenis layanan secara terbuka kepada masyarakat | √     | √    |      |      |  |

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IKM PERIODE 1 JULI S/D 20 NOPEMBER 2023

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil survei IKM Periode 1 Juli sampai dengan 20 Nopember 2023 yang telah disusun, maka akan dilaksanakan pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut  | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|--|--|--|----------------------|--------------------|
| 1  | 1. Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten  | Belum  | Akan ditindaklanjuti pada tahun 2024       |                      |                    |
|    | 2. Pelatihan Petugas Paten.  | Belum  | Akan ditindaklanjuti pada tahun 2024       |                      |                    |
| 2  | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan                                | Belum  | Akan ditindaklanjuti pada tahun 2024       |                      |                    |
| 3  | Menyebarkan informasi persyaratan dari setiap jenis layanan secara terbuka kepada masyarakat | Belum  | Akan ditindaklanjuti pada tahun 2024       |                      |                    |

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Pemerintah Kecamatan Sangasanga akan menindaklanjuti rencana tindak lanjut 3 unsur terendah dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode 1 Juli sampai dengan 20 November 2023 pada tahun 2024 sesuai dengan table rencana tindak lanjut.
2. Guna memastikan Rencana tindak Lanjut akan terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain :

| No | RTL   | Strategi Penyelesaian  | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab                | Stakeholder Terkait |
|----|---|--|---------------------------|---------------------------------|---------------------|
| 1  | Penambahan Petugas dibagian Front Office Paten.               | Mengupayakan adanya penambahan staf khusus nya dibagian front office PATEN | 1 sd 2 bulan              | Camat dan Sekretaris Camat      |                     |
|    | Pelatihan Petugas Paten.                                      | Melatih petugas front office terutama dalam hal peningkatan SDM nya.       | 1 sd 2 bulan              | Sekretaris Camat dan Kasi Pelum |                     |
| 2  | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | Berupaya memberikan kemudahan dalam hal pelayanan kepada Masyarakat.       | 1 bulan                   | Sekretaris Camat dan Kasi Pelum |                     |

|   |  |  |         |                         |  |
|---|--|--|---------|-------------------------|--|
| 3 | Menyebarluaskan informasi persyaratan dari setiap jenis layanan secara terbuka kepada masyarakat | Informasi akan disebar melalui website kecamatan, kekelurahan, sosial media dan dipajang dikantor camat. | 1 bulan | Semua Kasi Kantor Camat |  |
|---|--|--|---------|-------------------------|--|

Sangasanga, 3 Nopember 2023




 Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
 CAMAT SANGASANGA  
 MUHAMMAD DACHRIANSYAH, S.Sos, M.Si  
 Pembina Tingkat I