



LAPORAN



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024

KECAMATAN SANGASANGA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

KATA PENGANTAR

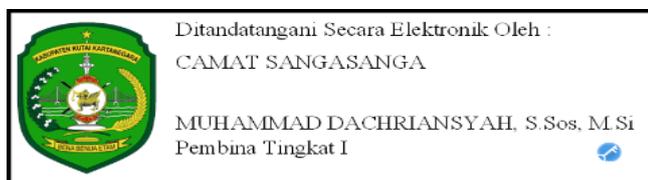
Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Semester 1 Tahun 2024 dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

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 pelayanan publik di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Survei ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode semester I bulan Januari sampai dengan Juni 2024.

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	11
3.1. Jumlah Responden SKM.....	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	177
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	199
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	199
4.2. Rencana Tindak Lanjut	20
4.3. Tren Nilai SKM	221
BAB V KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	22
1. Blanko Quesioner IKM Manual	24
2. Hasil Pengolahan Data SKM	25
3. SK Tim SKM	26
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	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 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 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-045 / Kec. SS/SK. Camat/Pelum/500.14.3/01/2024 tanggal 10 Januari 2024 Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024.

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 , Januari sampai dengan Juni 2024
2. Semester ke 2, Juli sampai dengan Desember 2024.

Tabel 1. Perencanaan Pelaksanaan Survei IKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	02 sd 10 Jan 2024	3
2.	Pengumpulan Data	15 Januari sd 20 Juni 2024	106
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 - 24	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 – 30 Juni 2024	3

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 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu lima bulan (15 Januari s/d 20 Juni) Kecamatan Sangasanga adalah sebanyak **1.388** orang dari 5 Kelurahan sebanyak **1.144** orang dengan total keseluruhan sebanyak **2.532** orang .

Tabel 2. Jumlah Pelayanan dan Jumlah Responden

No.	Pelaksana	Jlh pelayanan	Jlh Responden
1.	Kantor Camat	1.388	649
2.	Kelurahan Sangasanga Dalam	290	136
3.	Kelurahan Jawa	232	43
4.	Kelurahan Sarijaya	144	23
5.	Kelurahan Sangasanga Muara	293	121
6.	Kelurahan Pendingin	185	47
	Total	2.532	1.019

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 **1.019 orang**.

cvc

Tabel 3. Sample 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

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.019 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	632	62,02
		PEREMPUAN	387	37,98
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	0,29
		SD	78	7,65
		SMP	68	6,67
		SMA	819	79,98
		D1	0	0
		D2	0	0
		D3	14	1,37
		S1	38	3,73
		S2	1	0,1
3	PEKERJAAN	ASN	3	0,29
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	33	3,24
		WIRASWASTA	11	1,08
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAIN-LAIN	972	95,39
4	JENIS LAYANAN			
		KECAMATAN		
		AHLI WARIS	5	0,49
		IJIN KERAMAIAAN	0	0
		LEGALISIR DOKUMEN	5	0,49
		LEGALISASI SKCK	56	5,5

		REKAM DAN CETAK KTP-EL	278	27,28
		PENERBITAN AK 1	106	10,4
		PEMBUATAN KARTU KELUARGA	112	10,99
		SUKET. PINDAH	22	2.16
		REKOM. NELAYAN/ TERNAK	29	2,85
		PENGANTAR NIKAH	6	0.59
		AKTIVASI IKD	30	2,94
	PENDINGIN	PENGANTAR KARTU KELUARGA	9	0.88
		SURAT PENGANTAR KTP- EL	4	0.39
		SUKET. USAHA	3	0.29
		PENGANTAR SKCK	2	0.39
		SUKET LAINNYA	1	0,1
		REKOMENDASI LAINNYA	2	0,2
		SURAT PENGANTAR NIKAH	7	0,69
		SUKET KEMATIAN	2	0,2
		SUKET PINDAH KELUAR	7	0,59
		SUKET PENGHASILAN	2	0,2
		PENGANTAR IJIN KERAMAIAAN	1	0,1
	SANGASANGA DALAM	PENGANTAR IJIN KERAMAIAAN	1	0.1
		SUKET TEMPAT TINGGAL	1	0,1
		SUKET KELAHIRAN	2	0.2
		SUKET LAINNYA	7	0,69
		SUKET AHLI WARIS	6	0,59
		REKOMENDASI LAINNYA	3	0,29
		SUKET DOMISILI	9	0,88
		PENGANTAR SKCK	5	0,49
		SURAT PENGANTAR KTP – EL	10	0,98
		SUKET USAHA	20	1,96
		SUKET KEMATIAN	9	0,88
		SUKET PINDAH KELUAR	10	0,98
		SUKET TIDAK MAMPU	15	1,47
		SUKET PENGHASILAN	14	1,37
		REKOMENDASI PETANI,NELAYAN,TERNAK	1	0,1
		PENGANTAR NIKAH	17	1,67

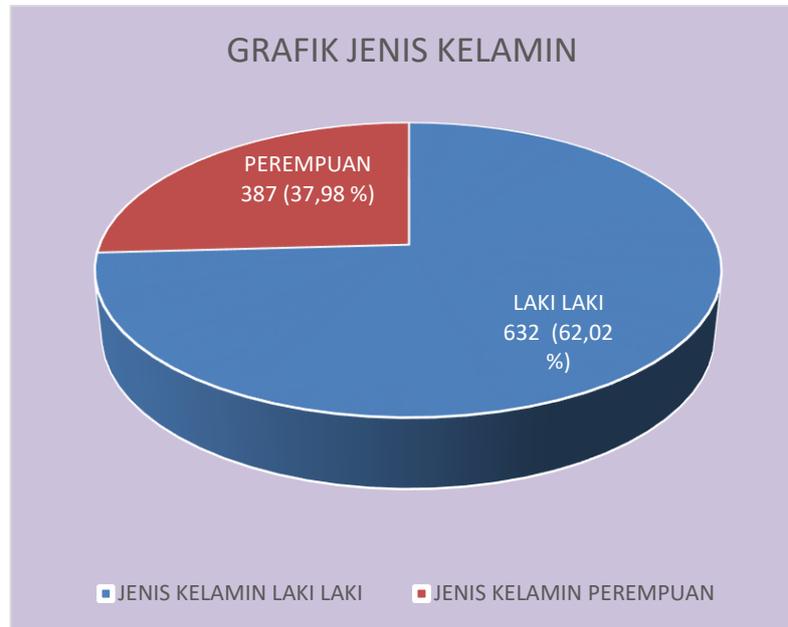
		SUKET KEHILANGAN	1	0,1
		PENGANTAR KARTU KELUARGA	5	0,45
	SANGASANGA MUARA	PENGANTAR SKCK	6	0.59
		SUKET PINDAH KELUAR	9	0.98
		SURAT PENGANTAR KTP - EL	12	1.18
		PENGANTAR NIKAH	11	1,08
		SUKET LAINNYA	21	2.08
		SUKET. BELUM MENIKAH	1	0.1
		SUKET KELAHIRAN	1	0.1
		SUKET KEMATIAN	2	0.2
		SUKET IJIN KERAMAIAAN	1	0.1
		SUKET KEHILANGAN	2	0.2
		SUKET TIDAK MAMPU	15	1.47
		REKOMENDASI KELOMPOK TANI,NELAYAN DAN TERNAK	2	0.2
		SUKET DOMISILI	8	0.79
		SUKET AHLI WARIS	1	0.1
		REKOMENDASI LAINNYA	7	0.69
		SUKET USAHA	15	1.47
		PENGANTAR KARTU KELUARGA	4	0.39
		SUKET TEMPAT TINGGAL	2	0.2
	KELURAHAN SARIJAYA	PENGANTAR KARTU KELUARGA	8	0.79
		PENGANTAR KTP - EL	8	0.79
		SUKET PINDAH	4	0.39
		PENGANTAR SKCK	3	0.29
	KELURAHAN JAWA	SUKET PENGHASILAN	1	0.1
		SUKET LAINNYA	3	0.29
		SUKET IJIN USAHA	5	0.49
		SUKET KELAHIRAN	1	0.1
		SUKET BELUM MENIKAH	3	0.29
		SUKET PINDAH	3	0.29
		SUKET KEHILANGAN	3	0.29
		PENGANTAR NIKAH	5	0.49
		SUKET KEMATIAN	3	0.29

		PENGANTAR KTP - EL	6	0.59
		SUKET PENGGANTI TINGGAL	6	0.59
		PENGANTAR SKCK	4	0.39

GRAFIK PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI - JUNI 2024

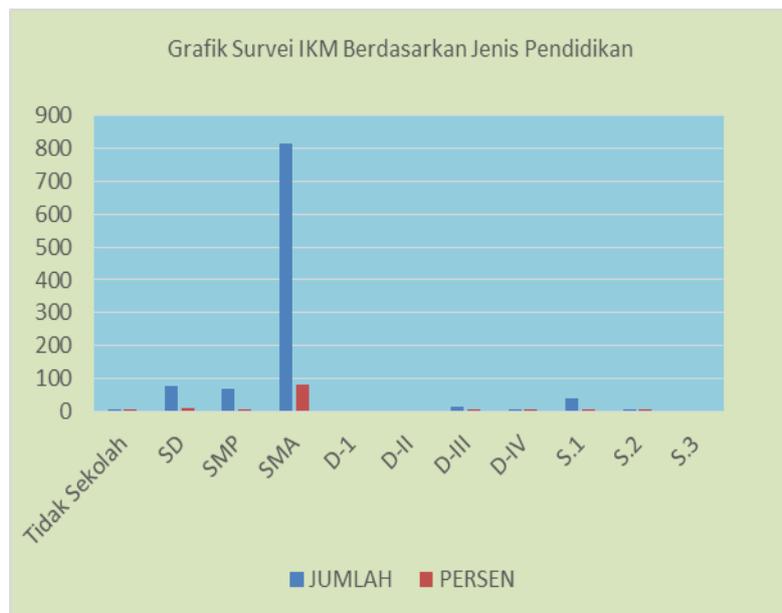
Gambar 1. Grafik Survei Ikm Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSEN
LAKI LAKI	632	62.02
PEREMPUAN	387	37.98



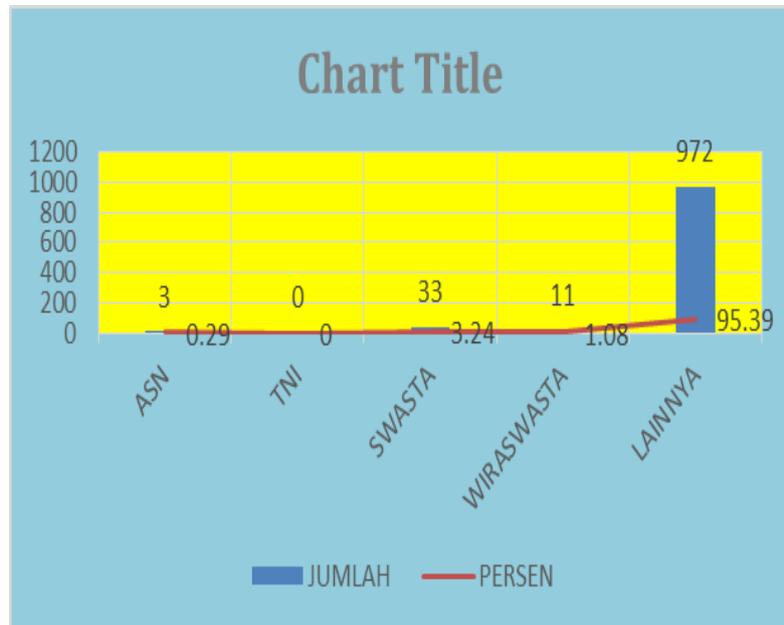
Gambar 2. Grafik Survei Ikm Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSEN
Tidak Sekolah	3	0.29
SD	78	7.65
SMP	68	6.67
SMA	815	79.98
D-1	0	0
D-II	0	0
D-III	14	1.37
D-IV	2	0.2
S.1	38	3.73
S.2	1	0.1
S.3	0	0



Gambar 3. Grafik Survei Ikm Berdasarkan Jenis Pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH	PERSEN
ASN	3	0.29
TNI	0	0
SWASTA	33	3.24
WIRASWASTA	11	1.08
LAINNYA	972	95.39



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 :

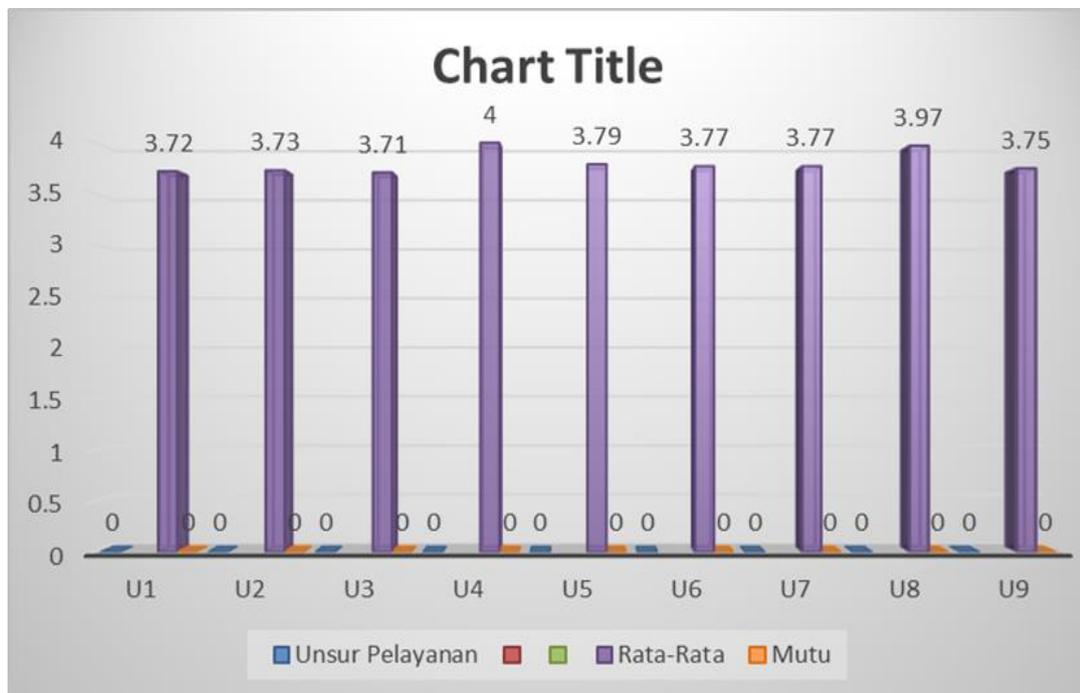
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Nilai Per Unsur Pelayanan	3786	3804	3785	4074	3861	3842	3843	4041	3821	34857	3873
NRR Per Unsur Pelayanan	3.715	3.733	3.714	3.998	3.789	3.770	3.771	3.966	3.750	34.207	3.801
NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	0.41	0.41	0.41	0.44	0.42	0.42	0.42	0.44	0.42	3.79	0.42

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,72
U2	Prosedur Pelayanan	3,73
U3	Kecepatan Pelayanan	3,71
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,79
U6	Kompetensi Petugas	3,77
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,77
U8	Penanganan Pengaduan	3,97
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,75

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. Prosedur Pelayanan unsur terendah pertama dengan nilai 3,73
2. Kesesuaian Persyaratan unsur terendah kedua dengan nilai 3.72
3. Kecepatan Pelayanan unsur terendah ketiga dengan nilai 3.71

b. 3 Unsur Tertinggi yaitu :

1. Kesesuaian / Kewajaran Biaya unsur tertinggi pertama dengan nilai 4.00
2. Penanganan Pengaduan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3.97
3. Kesesuaian Pelayanan unsur tertinggi ketiga dengan nilai 3.79

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.
- Kecepatan Pelayanan akan lebih ditingkatkan sehingga masyarakat dapat terlayani sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP Pelayanan .

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 karena jarak wilayah Sangasanga yang mudah terjangkau sehingga masyarakat memilih datang langsung ke lokasi layanan .
- Perlunya Pelatihan khusus untuk Petugas layanan serta 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 serta meningkatkan kualitas pelayanan . sehingga tercipta 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 pada semester II 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	Kecepatan Pelayanan	Menambah Petugas dibagian Front Office PATEN dan memberikan pelatihan service excellent pada petugas pelayanan.			√	√	Camat, dan Sekretaris Camat, bagian umpeg Kasi Pelayanan umum
2	Kesesuaian Persyaratan	Persyaratan dari setiap jenis layanan akan diupayakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dan adanya brosur terkait persyaratan dari setiap jenis layanan.		√	√	√	Semua Kasi Kantor Camat
3	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SOP yang ada.	√	√	√	√	Kasi Pelum

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 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dari tahun 2022 ketahun 2023 dan terjadi penurunan pada semester I Tahun 2024 . Namun penurunan yang terjadi masih masuk dalam kategori sangat baik sehingga tidak terlalu mempengaruhi pada pelayanan publik dikecamatan sangasanga, namun dalam hal ini Pemerintah kecamatan akan terus mengupayakan agar pada tahap berikutnya terjadi peningkatan kinerja pelayanan publik sehingga tercipta Pelayanan yang Prima sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan.

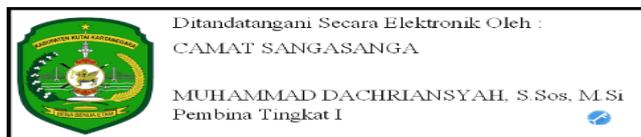
BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari sampai dengan Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Secara umum mencerminkan tingkat kualitas Pelayanan yang **Sangat Baik** dengan nilai **95.02** . Dengan nilai SKM yang ada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan Publik dari tahun 2022 hingga 2023 dan terjadi penurunan dari tahun 2023 ke semester 1 tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan dan Kecepatan Pelayanan , tetapi 3 unsur terendah ini masih masuk kategori **Sangat Baik** dan tidak mempengaruhi pada pelayanan publik, namun Pemerintah kecamatan sangasanga akan terus mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan sehingga tetap memberikan kepuasan kepada Masyarakat.
- Sedangkan 3 unsur tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya, Penanganan Pengaduan, Kesesuaian 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 Publik yang diberikan kepada Masyarakat sudah baik .

Sangasanga, 26 Juni 2024



LAMPIRAN

1. Blanko Quesioner SKM Manual

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

Tanggal Survey : Jam Survey :

1	08.00 - 12.00
2	13.00 - 17.00

NO. REG STATISTIK : V-22.6403.015

Jenis Kelamin :

L
P

 / Usia =

--	--

 Tahun

Pendidikan :

1
SD

2
SMP

3
SMA

4
S1

5
S2

6
S3

Pekerjaan :

1
PNS

2
TNI

3
POLRI

4
SWASTA

5
WIRUSAHA

6
.....

Jenis layanan yang diterima :

1
Kartu Keluarga

2
E - KTP

3
Surat Pindah

4
AK. I

5
Ahli Waris

6
SKPT

7
SKCK

8
Legalisasi

9
Ijin Keramaian

10
Rekom Petani/Nelayan

11
Rekomen. Bantuan

12
..... (lainnya)

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

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Kritik dan Saran :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SANGASANGA
PERIODE JANUARI S/D JUNI 2024

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

NO	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.72	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.73	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.71	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.79	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.77	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.77	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.97	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.75	Sangat Baik
IKM MUTU PELAYANAN		95.02	
MUTU LAYANAN SANGAT BAIK			

Mutu Pelayanan :			
A. (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C. (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B. (Baik)	: 76,61 - 88,30	D. (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

UNSUR PELAYANAN BERDASARKAN PERINGKAT

NO	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.97	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.79	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.77	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.77	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.75	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.73	Sangat Baik
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.72	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.71	Sangat Baik

Persentase Jawaban									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	0.2	0.1	0.88	0	0	0	0.2	0.39	0.69
Baik	27.77	26.5	26.79	0.2	21.1	22.96	22.47	2.65	23.65
Sangat Baik	71.93	73.41	72.33	99.8	78.9	77.04	77.33	96.96	75.66

Jumlah Jawaban									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	2	1	9	0	0	0	2	4	7
Baik	283	270	273	2	215	234	229	27	241
Sangat Baik	733	748	737	1017	804	785	788	988	771

3. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA KECAMATAN SANGASANGA

Jl. Mada Sangasanga Dalam Rt.14 Telp.(0541) 671506 <http://sangasanga.kutaikartanegarakab.go.id>,
SANGASANGA

Nomor: B-045/Kec. SS/SK. Camat/Pelum./500.14.3/01/2024

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SANGASANGA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2024**

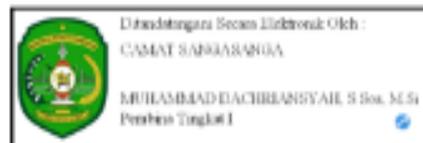
CAMAT SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA,

- 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 2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II 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 Indonesia Nomor 5038);

- 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 pelaksanaan survei;
 - 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 2024.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya sampai dengan berakhirnya Tahun Anggaran 2024, kecuali terjadi perubahan atas keputusan ini.

Ditetapkan di : Sanggau

Pada tanggal : 10 Januari 2024



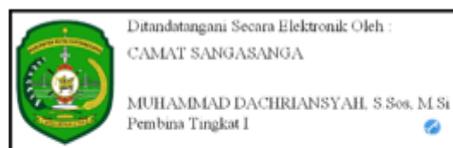
Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

- Bupati Kutai Kartanegara di Tenggarong
- Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong
- Masing masing anggota Tim
- Arsip

Lampiran : Keputusan Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara
Tanggal 10 Januari 2024
Nomor.: B-045/ Kec. SS/SK. Camat/Pelum/500.14.3/01/2024
Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Publik Pada Pemerintah Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara
Tahun 2024

SUSUNAN PERSONALIA

- I. Pengarah : Camat Sangasanga
- II. Penanggungjawab : Sekretaris Camat Sangasanga
- III. 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

