



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024



## 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 Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey 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 survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode Bulan Januari s/d Juni 2024.

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,  
Camat Samboja



**DAMSIK, SH, M.Si**  
Pembina, IV/a  
NIP. 19690414 200701 1 031

## 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) .... | 13  |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....                                            | 18  |
| 4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....   | 18  |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut .....                                          | 20  |
| 4.3. Tren Nilai SKM.....                                                  | 21  |
| BAB V KESIMPULAN .....                                                    |     |
| LAMPIRAN .....                                                            | i   |
| 1. Koesioner .....                                                        | i   |
| 2. Hasil Pengolahan Data SKM.....                                         | i   |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....  | iii |

## **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 Samboja 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 Samboja 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey 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 Samboja 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 Samboja pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

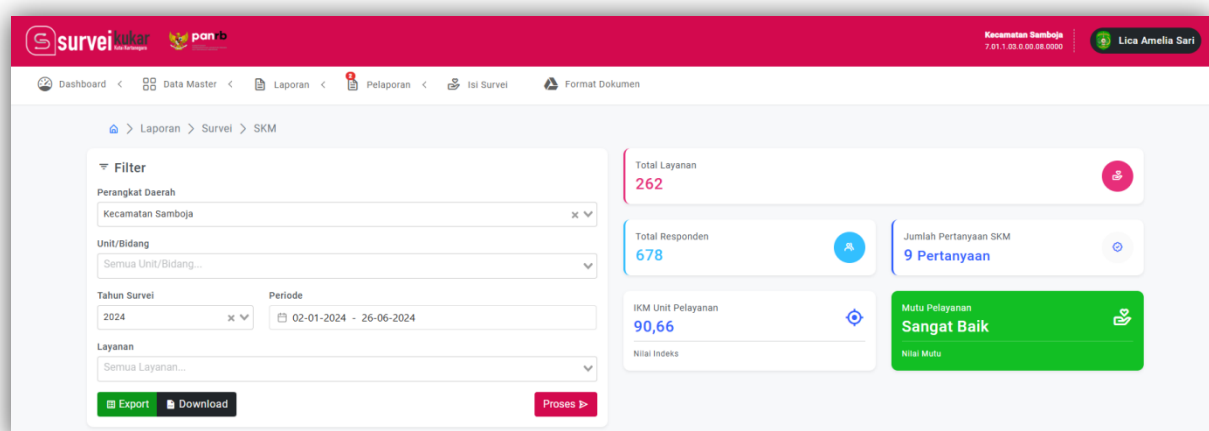
Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 678 orang.

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2024      | 7                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari-Juni 2024 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni 2024         | 15                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juni 2024         | 20                |

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di <https://survei.kukarkab.go.id/login>. Berdasarkan Tabel tersebut jumlah minimum sampel responden yang telah dikumpulkan dalam Bulan Januari s/d Juni 2024 SKM adalah sebanyak 678 orang.



Tabel 1.1 Tabel penarikan data SKM 2024

Keterangan

≡ Unsur

| Kode | Unsur Pertanyaan              |
|------|-------------------------------|
| U1   | Kesesuaian Persyaratan        |
| U2   | Prosedur Pelayanan            |
| U3   | Kecepatan Pelayanan           |
| U4   | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   |
| U5   | Kesesuaian Pelayanan          |
| U6   | Kompetensi Petugas            |
| U7   | Perilaku Petugas Pelayanan    |
| U8   | Penanganan Pengaduan          |
| U9   | Kualitas Sarana dan Prasarana |

≡ Point

| Nilai | Pilihan                            |
|-------|------------------------------------|
| 4     | A. Sangat Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat |
| 3     | B. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat        |
| 2     | C. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat |
| 1     | D. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  |

| Nilai          | Mutu        |
|----------------|-------------|
| 88,31 - 100,00 | Sangat Baik |
| 76,61 - 88,30  | Baik        |
| 65,00 - 76,60  | Kurang Baik |
| 25,00 - 64,99  | Tidak Baik  |

≡ Legend

| Label          | Keterangan                                                 |
|----------------|------------------------------------------------------------|
| U1 s.d Un      | 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                                      |

Tabel. 1.2 Tabel Unsur, point dan Legend

Data Responden

| No                                   | Responden | Layanan                                           | Unsur Pertanyaan |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                      |           |                                                   | U1               | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|                                      |           | 25 Juni 2024                                      |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 673                                  | A*****    | LAYANAN SKCK<br>25 Juni 2024                      | 4                | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 674                                  | Su*****   | LAYANAN AKTA KELAHIRAN<br>25 Juni 2024            | 4                | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 675                                  | As*****   | LAYANAN SKCK<br>26 Juni 2024                      | 4                | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 676                                  | Ah*****   | Layanan E-KTP<br>26 Juni 2024                     | 3                | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 677                                  | An*****   | Layanan E-KTP<br>26 Juni 2024                     | 4                | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 678                                  | Ri*****   | LAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI<br>26 Juni 2024 | 3                | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| Nilai Per Unsur                      |           |                                                   | 2404             | 2399  | 2369  | 2694  | 2383  | 2389  | 2437  | 2669  | 2384  |
| Nilai Rata-Rata Per Unsur            |           |                                                   | 3,546            | 3,538 | 3,494 | 3,973 | 3,515 | 3,524 | 3,594 | 3,937 | 3,516 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur |           |                                                   | 0,394            | 0,393 | 0,388 | 0,441 | 0,391 | 0,392 | 0,399 | 0,437 | 0,391 |

« Sebelumnya

12...567891011121314

Berikutnya »

Tabel 1.3 Tabel Data Responden

## BAB III

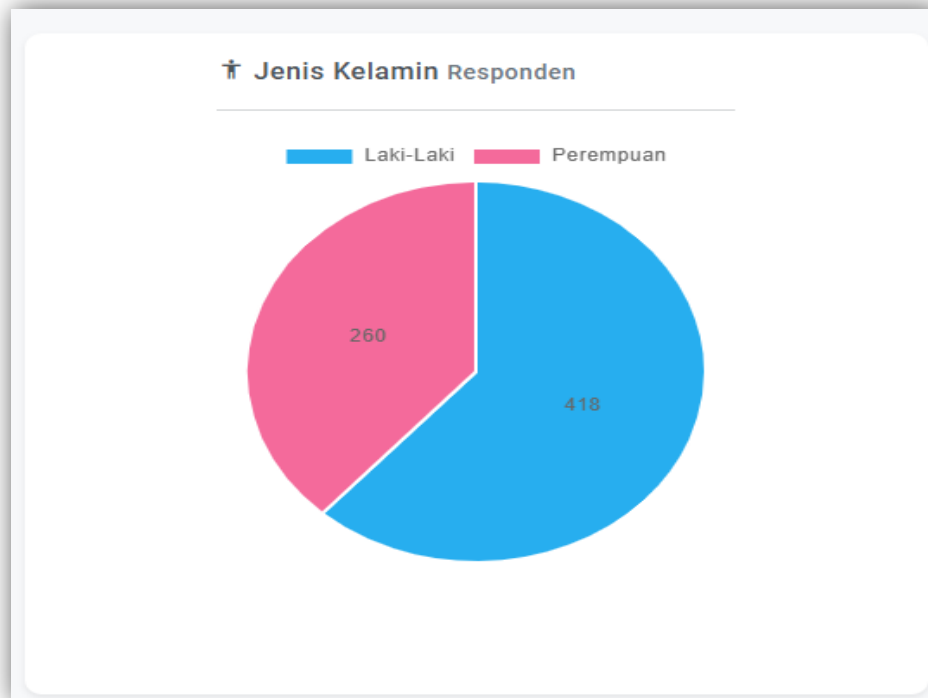
### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

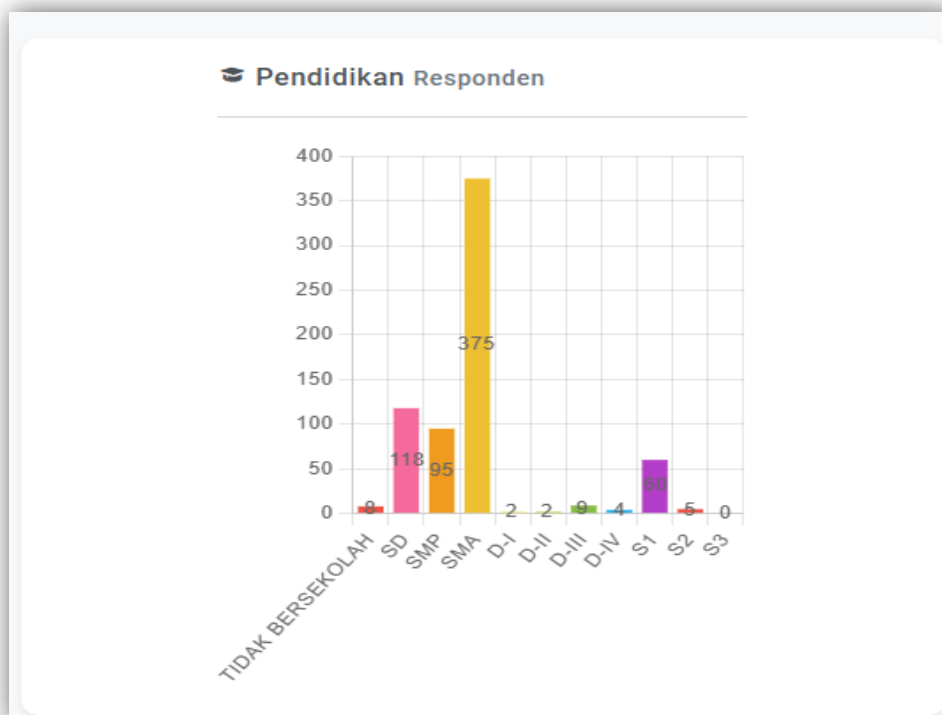
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 678 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTRIK | INDIKATOR                                                                                     | JUMLAH                                                    | % |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---|
| 1  | JENIS KELAMIN  | Laki-laki<br>Perempuan                                                                        | 418<br>260                                                |   |
| 2  | PENDIDIKAN     | Tidak Bersekolah<br>SD<br>SMP<br>SMA<br>D1<br>D2<br>D3<br>D4<br>S1<br>S2<br>S3                | 0<br>118<br>95<br>375<br>2<br>2<br>9<br>4<br>59<br>5<br>0 |   |
| 3  | USIA           | Dibawah 18 Tahun<br>18 s.d 29 Tahun<br>30 s.d 39 Tahun<br>40 s.d 49 Tahun<br>50 Tahun ke atas | 101<br>238<br>129<br>110<br>100                           |   |

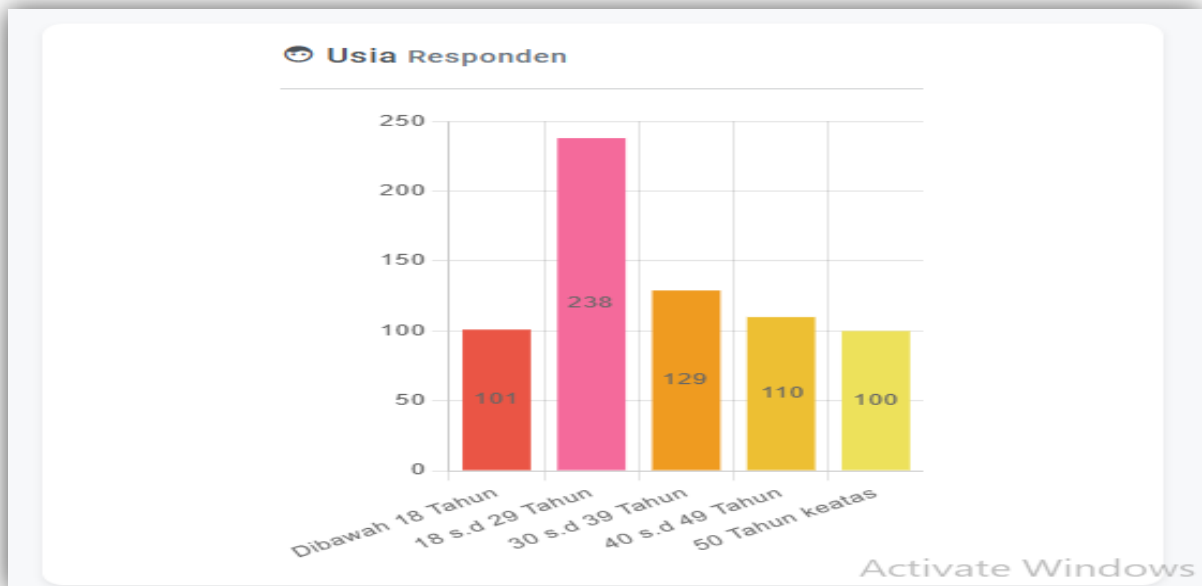
Grafik.3.1.1 Jenis Kelamin Responden



Grafik.3.1.2 Jenis Pendidikan Responden

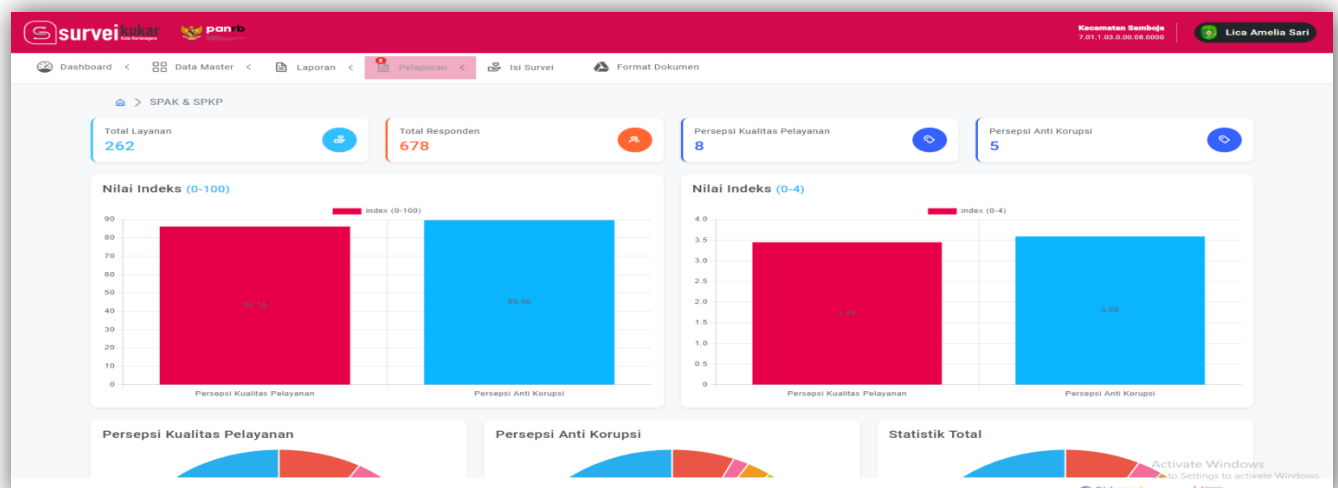


Grafik.3.1.3 Usia Responden

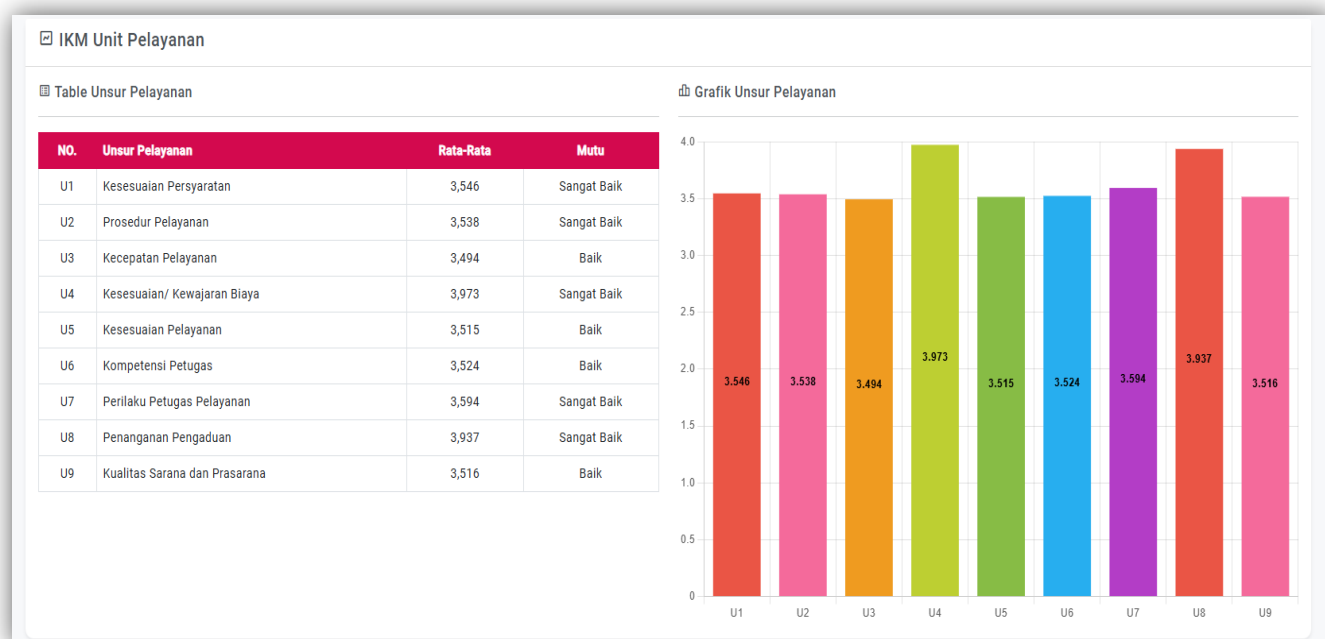


### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

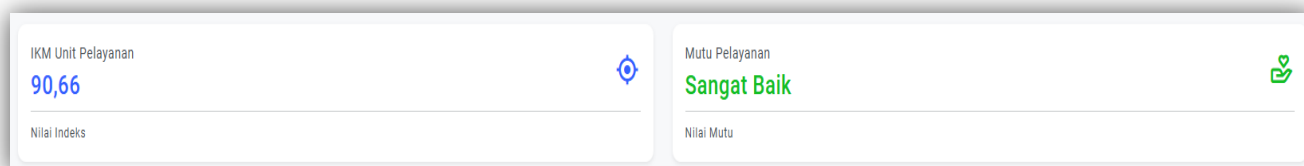
Pengolahan data SKM menggunakan sampel dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di <https://survei.kukarkab.go.id/login> diperoleh hasil sebagai berikut :



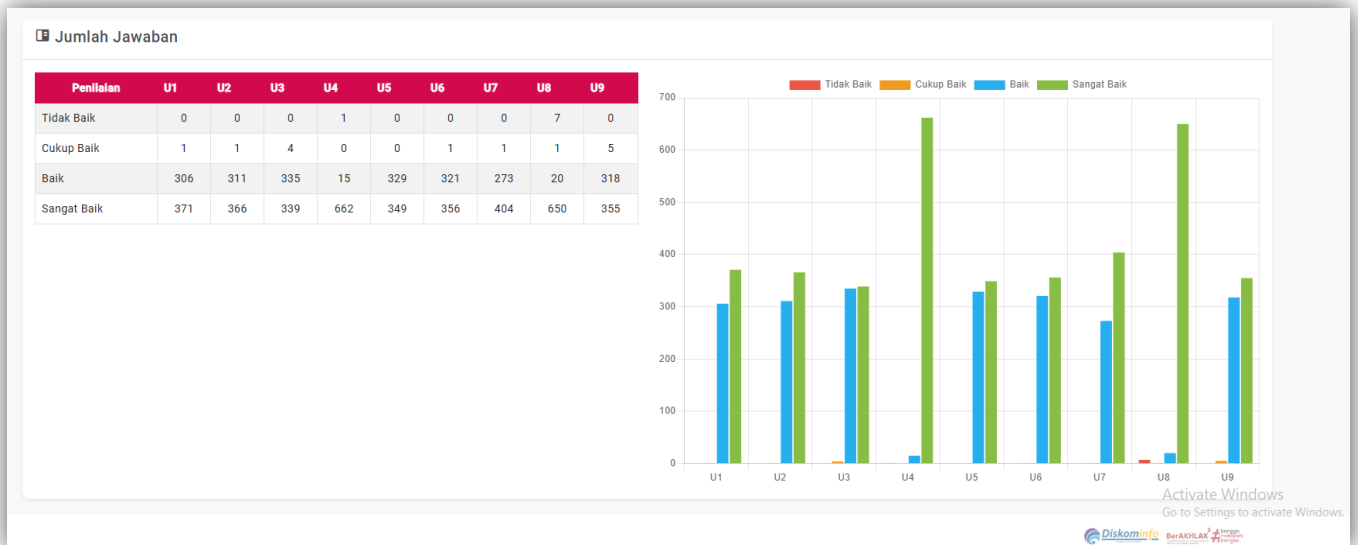
Tabel 3.2.1 Detail Indeks SPAK & SPKP



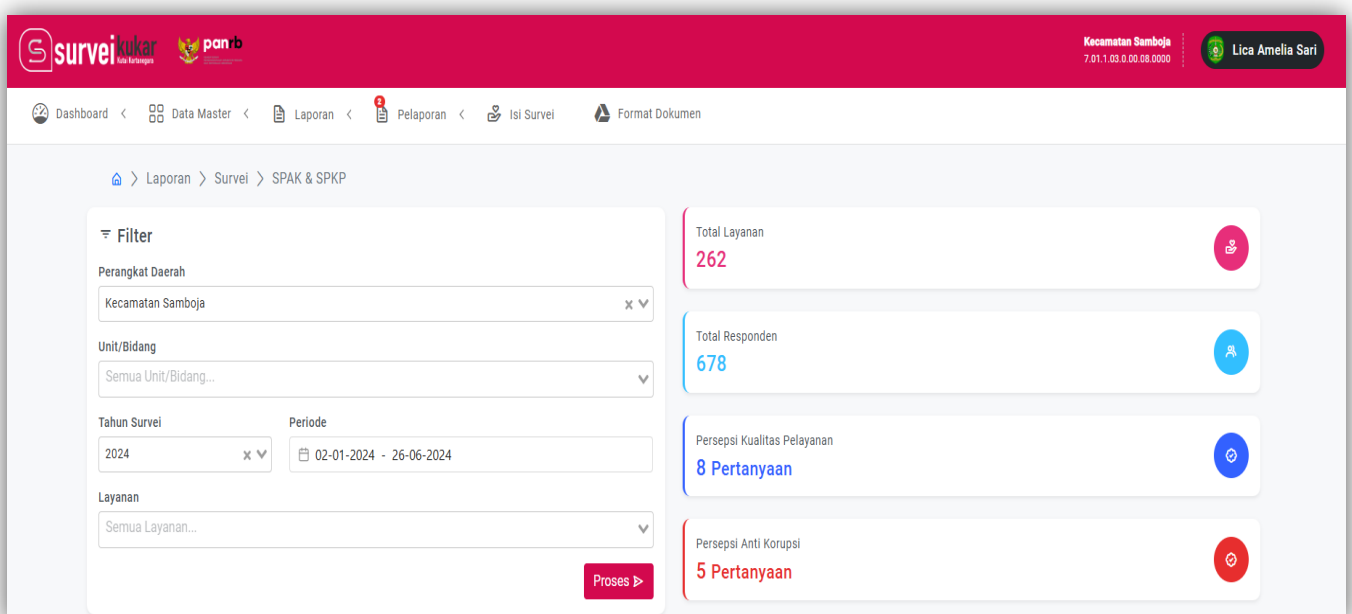
Tabel dan Grafik 3.2.2. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan



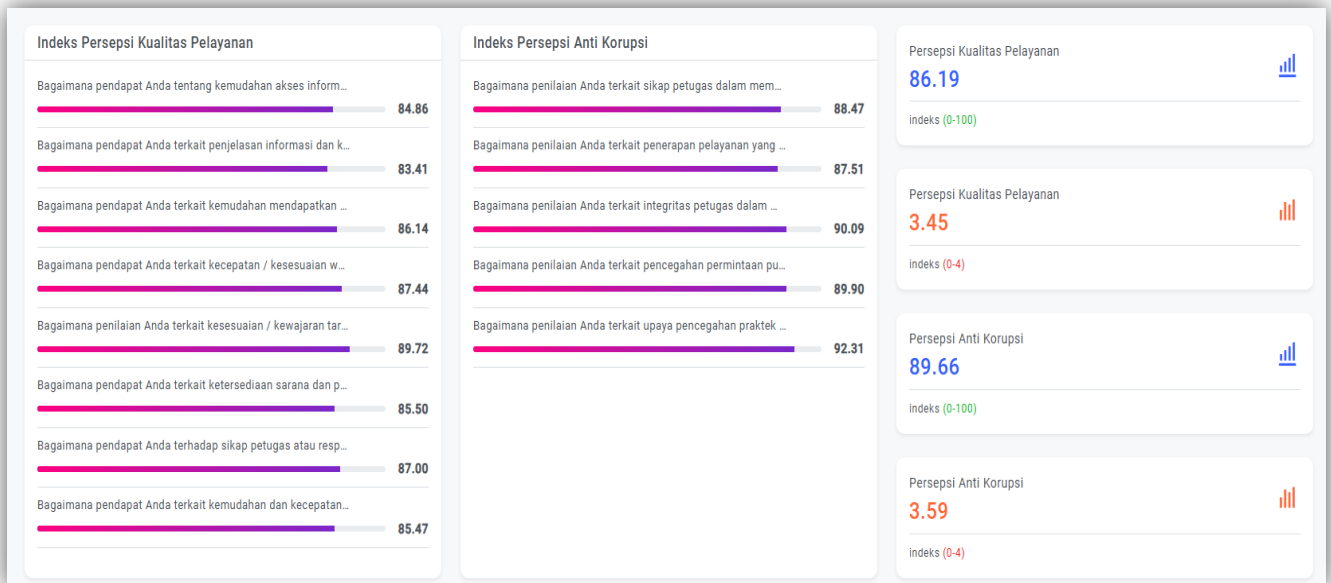
Tabel 3.2.3 Detail Persentase Jawaban Responden



Tabel. 3.2.4 Detail Jumlah Jawaban Penilaian SKM



Tabel. 3.2.5 Detail Laporan SPAK & SPKP



Tabel. 3.2.6 Detail Indeks Pelayanan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

Pertanyaan

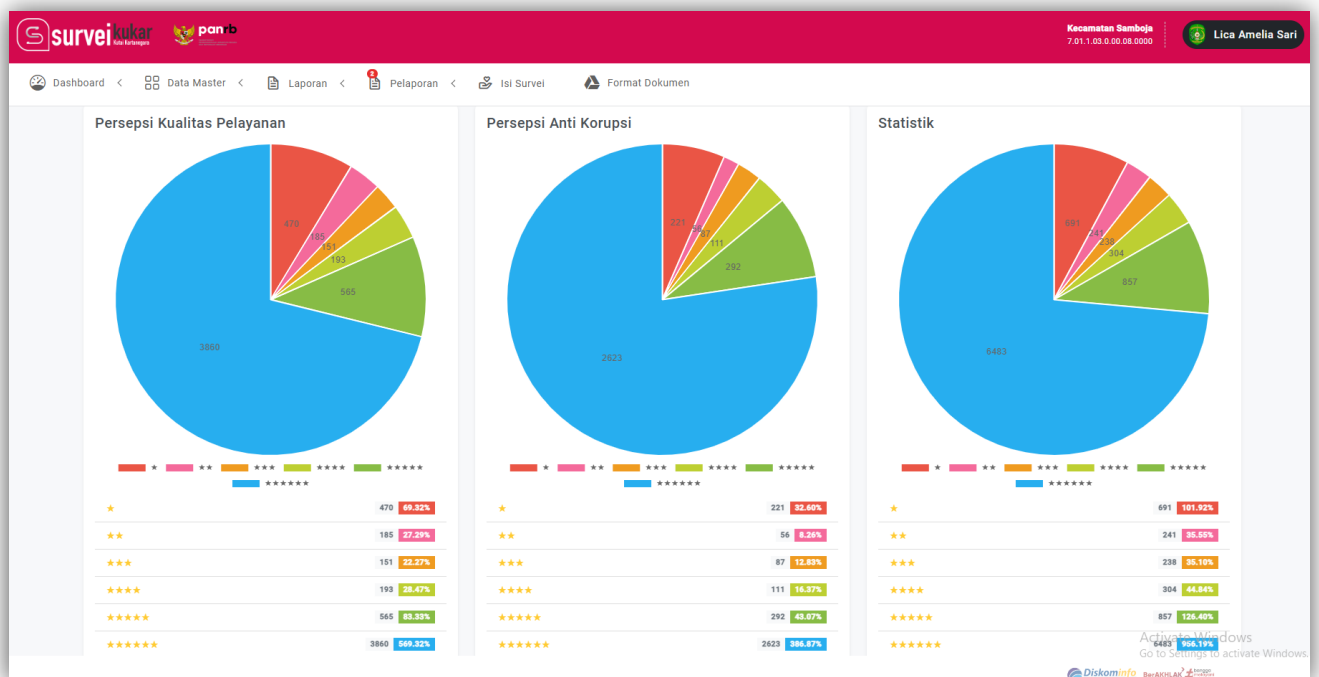
Pertanyaan

Pertanyaan

</

| Pertanyaan            |                                                                                                             | Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi |           |                                                |                  |      |      |      |      |        |        |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|------------------|------|------|------|------|--------|--------|
| Persepsi Anti Korupsi |                                                                                                             |                                      |           |                                                |                  |      |      |      |      |        |        |
| Kode                  | Pertanyaan                                                                                                  | No                                   | Responden | Layanan                                        | Unsur Pertanyaan |      |      |      |      | Total  | (%)    |
|                       |                                                                                                             |                                      |           |                                                | Q1               | Q2   | Q3   | Q4   | Q5   |        |        |
| Q1                    | Bagaimana penilaian Anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif ?        | 651                                  | Ha*****   | LAYANAN SKCK<br>13 Juni 2024                   | 6                | 6    | 6    | 6    | 6    | 30     | 100.00 |
| Q2                    | Bagaimana penilaian Anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti kecurangan ?             | 652                                  | Ha***     | LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA<br>14 Juni 2024    | 6                | 6    | 1    | 6    | 6    | 25     | 83.33  |
| Q3                    | Bagaimana penilaian Anda terkait integritas petugas dalam mencegah meminta / menerima imbalan atau hadiah ? | 653                                  | Ma*****   | LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA<br>19 Juni 2024    | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25     | 83.33  |
| Q4                    | Bagaimana penilaian Anda terkait pencegahan permintaan pungutan liar pada pelayanan tersebut ?              | 654                                  | M*****    | LAYANAN PINDAH KELUAR PENDUDUK<br>19 Juni 2024 | 6                | 6    | 6    | 6    | 6    | 30     | 100.00 |
| Q5                    | Bagaimana penilaian Anda terkait upaya pencegahan praktek percaloan / perantara pada pelayanan tersebut ?   | 655                                  | Ja***     | LAYANAN SURAT KETERANGAN LAHIR<br>19 Juni 2024 | 6                | 6    | 6    | 6    | 6    | 30     | 100.00 |
|                       |                                                                                                             | 656                                  | Ma*****   | LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA<br>19 Juni 2024    | 6                | 1    | 5    | 5    | 5    | 22     | 73.33  |
|                       |                                                                                                             | 657                                  | Ha***     | LAYANAN SKCK<br>19 Juni 2024                   | 6                | 6    | 6    | 6    | 6    | 30     | 100.00 |
|                       |                                                                                                             | 658                                  | ra****    | Layanan Dispensasi Akad Nikah<br>20 Juni 2024  | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25     | 83.33  |
|                       |                                                                                                             | 659                                  | pa***     | Layanan Rekomendasi Peternakan<br>20 Juni 2024 | 6                | 5    | 6    | 6    | 6    | 29     | 96.67  |
| TOTAL                 |                                                                                                             |                                      |           |                                                | 3599             | 3560 | 3665 | 3657 | 3755 | 18236  | 89.66  |
| Nilai Indeks (0-100)  |                                                                                                             |                                      |           |                                                | 0.54             | 0.57 | 0.59 | 0.61 | 0.64 | 448.28 | 89.66  |
| Nilai Indeks (0-4)    |                                                                                                             |                                      |           |                                                | 0.02             | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.03 | 17.93  | 3.59   |

Tabel. 3.2.8 Detail Laporan Survei persepsi anti korupsi



Grafik. 3.2.9 Detail Persepsi Per Layanan

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,66
2. Kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai 3.54, Prosedur pelayanan 3.53, Kecepatan pelayanan 3.49, Kesesuaian/kewajaran biaya 3.97, Kesesuaian pelayanan 3.51, Kompetensi petugas 3.52, Perilaku petugas pelayanan 3.59, Penanganan pengaduan 3.93, Kualitas sarana dan prasarana 3.51.
3. Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi pada survei ini dikarenakan disetiap pelayanan tidak memungut biaya apapun atau gratis.
4. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah disebabkan karena dalam proses pembuatan layanan kadang masih terkendala oleh jaringan internet.
5. Masih terdapat Kelurahan dan Desa yang belum menjalankan aplikasi Survei ini karna masih terkendala kurangnya pegawai yang dapat mengoperasikan aplikasi tersebut.

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

- + Perlu penambahan tempat duduk karena banyak antrian
- + Kalau bisa ada arsip untuk pemohon soalnya kadang pemohon sering hilang atau lupa penyimpanan berkas.

## Data Kritik dan Saran

| No | Responden | Layanan                                          | Kritik dan Saran                                    |
|----|-----------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 31 | KH*****   | LAYANAN SKCK<br>25 Januari 2024                  | Sangat baik                                         |
| 32 | fj*****   | LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH<br>26 Januari 2024 | Sangat cepat dan mudah dlm pelayanan                |
| 33 | Gu*****   | LAYANAN SKCK<br>29 Januari 2024                  | Tidak ada                                           |
| 34 | Mo*****   | LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH<br>30 Januari 2024 | Pelayanan baik dipertahan kn dan ditingkat kn       |
| 35 | Ag*****   | LAYANAN IZIN USAHA<br>01 Februari 2024           | Sangat baik                                         |
| 36 | Sa*****   | LAYANAN SKCK<br>02 Februari 2024                 | Sangat kompeten dan baik                            |
| 37 | An*****   | Layanan E-KTP<br>02 Februari 2024                | Perlu penambahan tempat duduk karena antrian banyak |
| 38 | Li*****   | Layanan E-KTP<br>02 Februari 2024                | pelayanan oke                                       |
| 39 | Ba***     | Layanan Kartu Keluarga<br>07 Februari 2024       | Baik                                                |
| 40 | Wa*****   | Layanan Pembuatan AK 1<br>07 Februari 2024       | Pelayanan baik                                      |

« Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 Berikutnya »

Activate Windows  
Go to Settings to activate



## Data Kritik dan Saran

| No | Responden | Layanan                                                  | Kritik dan Saran                                                                                     |
|----|-----------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | Ru****    | Layanan Surat - surat Lainnya<br>07 Februari 2024        | ditambah ruangnya                                                                                    |
| 42 | Mu*****   | LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH<br>07 Februari 2024        | Pelayanan sudah baik                                                                                 |
| 43 | Fe*****   | LAYANAN E-KTP<br>07 Februari 2024                        | tidak ada                                                                                            |
| 44 | Pa***     | LAYANAN IZIN USAHA<br>07 Februari 2024                   | Tingkat terus pelayanan dan slelau memberikan yang terbaik                                           |
| 45 | Nu*****   | LAYANAN SKPT / SURAT TANAH<br>07 Februari 2024           | Sangat baik                                                                                          |
| 46 | An***     | LAYANAN E-KTP<br>07 Februari 2024                        | Mantaaaap..tingkatkan dan lanjutkan                                                                  |
| 47 | Im*****   | LAYANAN SKPT/SURAT TANAH<br>07 Februari 2024             | Sangat Baik perlu di pertahankan                                                                     |
| 48 | Ar*****   | LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)<br>07 Februari 2024          | Kalau bisa ada arsip untuk pemohon soalnya kadang pemohon sering hilang atau lupa penyimpanan berkas |
| 49 | Ma*****   | LAYANAN SKPT/SURAT TANAH<br>07 Februari 2024             | Sangat baik dan memuaskan sekali                                                                     |
| 50 | Al*****   | LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU<br>12 Februari 2024 | cepat dan sesuai yang diharapkan                                                                     |

« Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 Berikutnya »

Activate Windows  
Go to Settings to activate



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

- Sarana dan prasarana perlu dievaluasi kembali khususnya ruang tunggu pelayanan yang masih dinilai kurang memenuhi standar.
- Petugas layanan perlu membuat tempat / ruang penyimpanan khusus kearsipan.
- Pelayanan Aplikasi Survei IKM di Kelurahan/ Desa belum maksimal.

## 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.

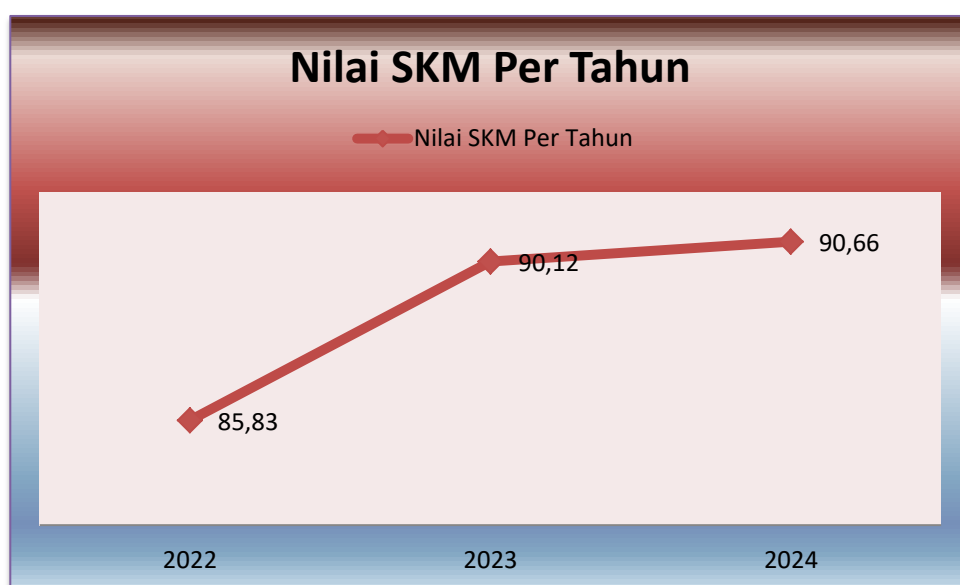
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur     | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                 | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab |
|-----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------|
|     |                     |                                                                                                                                                                                                       | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                  |
| 1   | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen.</li> </ul> | √     | √     |        |       | Pelayanan Umum   |

|    |                             |                                                                             |   |   |  |  |                |
|----|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|----------------|
|    |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat pelayanan online.</li> </ul> |   |   |  |  |                |
| 2  | Kesesuaian Pelayanan        | Melakukan evaluasi standar pelayanan                                        | √ | √ |  |  | Pelayanan Umum |
| 3. | Kualitas Sarana & Prasarana | Pengadaan Kursi Ruang Tunggu                                                | √ | √ |  |  | Pelayanan Umum |

#### 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 Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2024 Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,66. Berdasarkan Grafik Nilai IKM Per Tahun Nilai SKM Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publiK dari Tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Kualitas Sarana Prasarana dan Kecepatan Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.97

Samboja, 30 Juni 2024

Camat Samboja

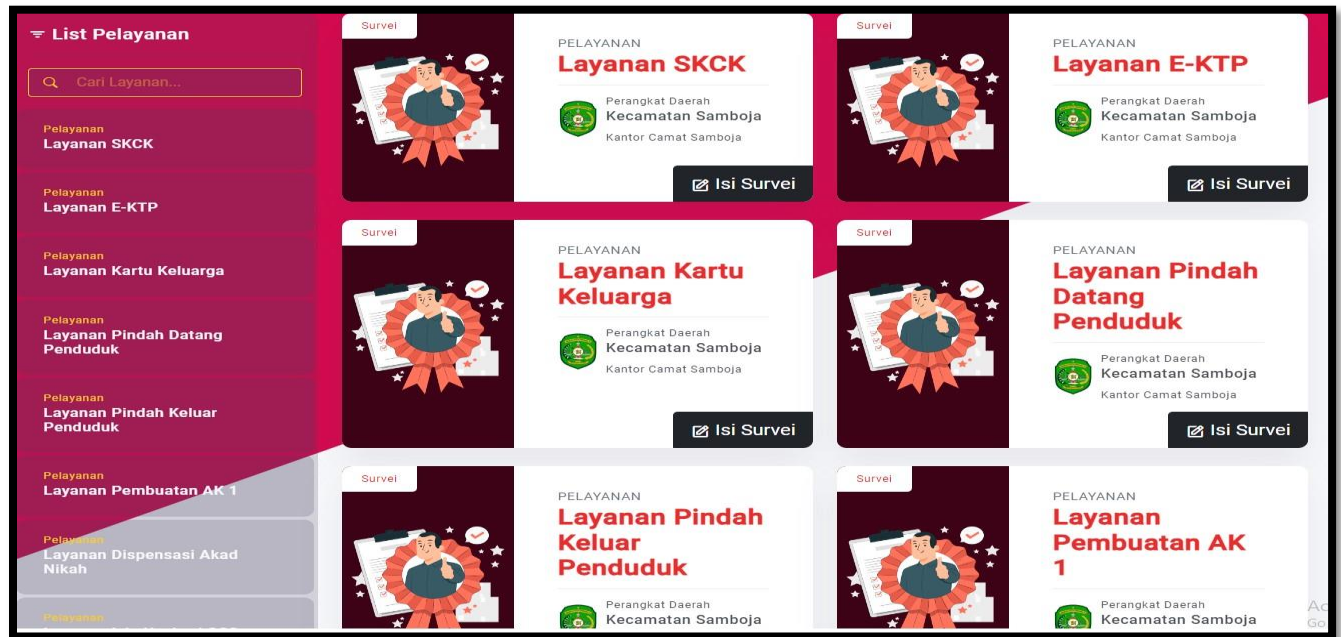


**DAMSIK, SH, M.Si**

NIP. 19690414 200701 1 031

## LAMPIRAN

### 1. Koesioner



Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya.

Nama \*  
Nama Lengkap...

Nomor Handphone \*  
Nomor Handphone...

Jenis Kelamin \*  
Pilih

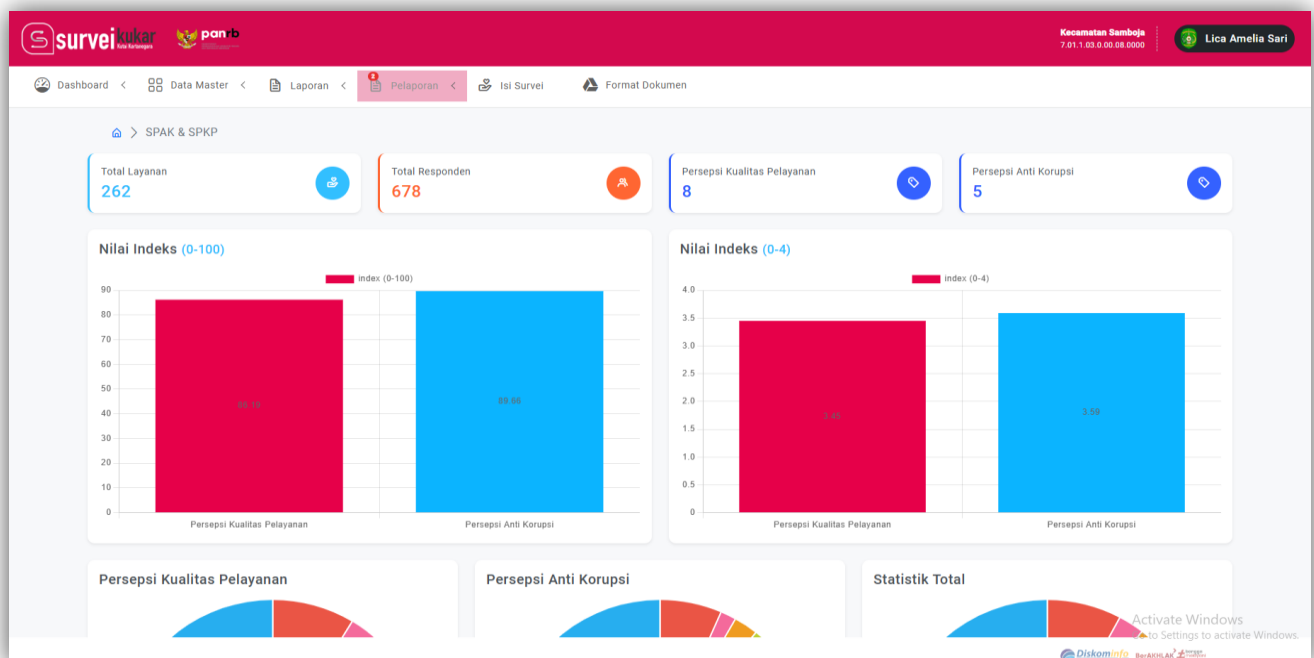
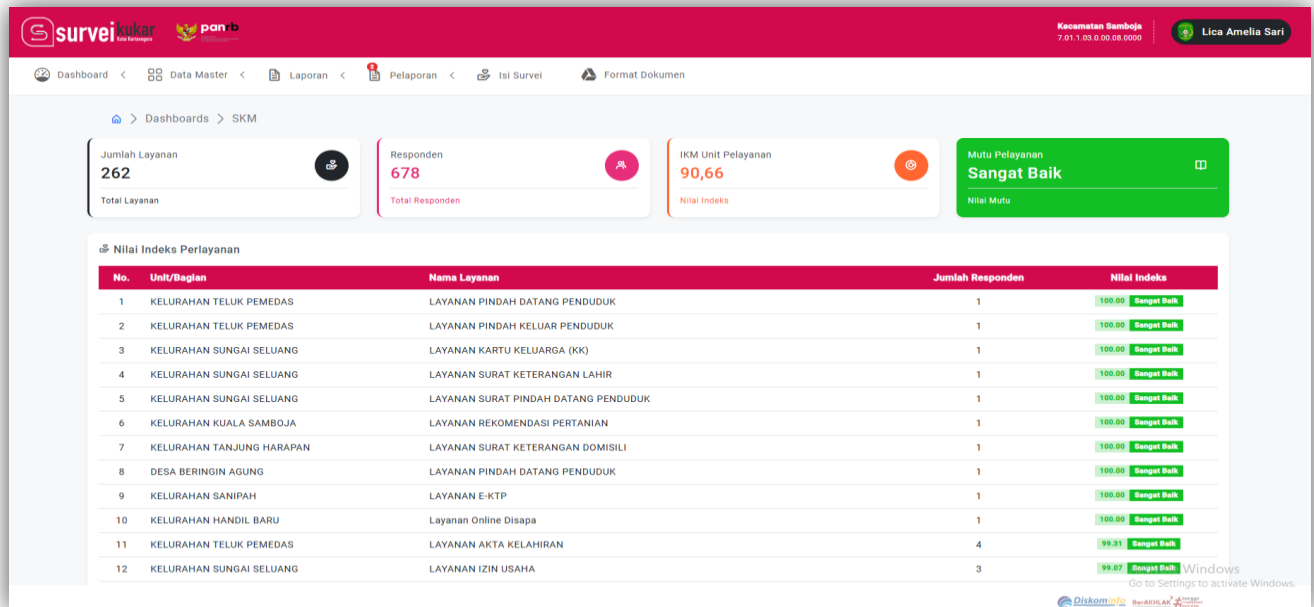
Usia \*  
Pilih

Pendidikan \*  
Pilih

Pekerjaan  
Pekerjaan...

Batal Lanjutkan

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM



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



Petugas mengarahkan warga masyarakat yang mengantri untuk mengisi kuisisioner SKM



Adapun, petugas yang langsung mengarahkan untuk mengisi survei setelah selesai mengurus berkas-berkas yang dimohonkan.



Petugas Memberitahukan bagaimana cara pengisian Survei SKM