



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2024



**KANTOR CAMAT SAMBOJA
PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

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 Kantor Camat 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 Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Agustus s/d Oktober 2024.

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

Hormat Kami,



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)	14
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	16
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2. Rencana Tindak Lanjut	18
4.3. Tren Nilai SKM.....	19
BAB V KESIMPULAN	2
LAMPIRAN	4

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 Kantor Camat 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 Kantor Camat 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 Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Manual/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 Kantor Camat 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 Kantor Camat 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

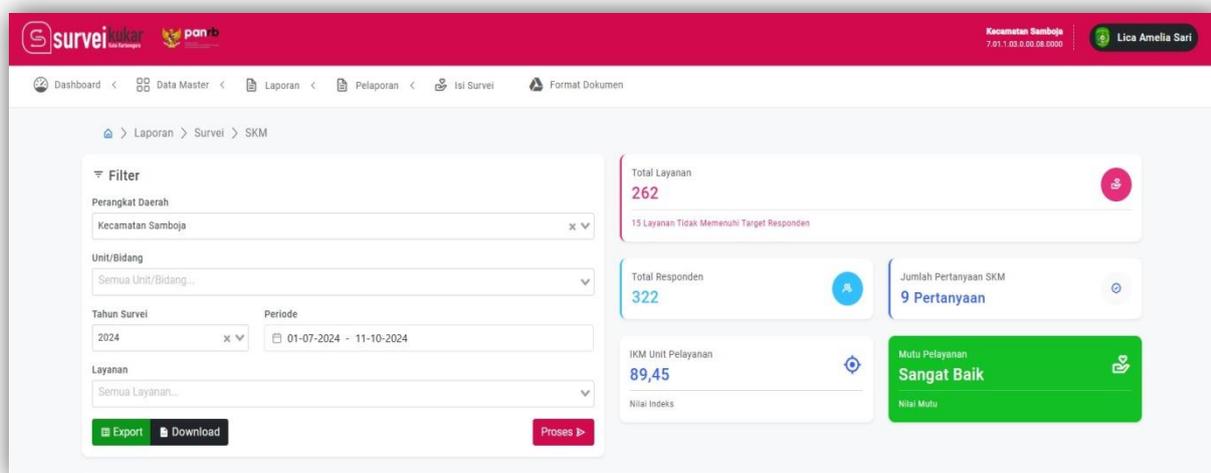
Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan 262 dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 di semester I, responden penerima layanan pada Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan (Januari s/d Juni) menunjukkan data responden sebanyak 678 orang.

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

Selanjutnya untuk menunjukkan jumlah responden semester II maka ditarik jumlah laporan dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di <https://survei.kukarkab.go.id/login> mulai Bulan Juli s/d Oktober 2024. Berdasarkan Tabel tersebut jumlah minimum sampel responden yang telah dikumpulkan dalam Bulan Juli s/d Oktober 2024 SKM adalah sebanyak 322 orang ditarik laporan dari 47 jenis layanan yang aktif atau yang sering dikunjungi.



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN SAMBOJA
PERIODE: 1 JULI 2024 - 11 OKTOBER 2024**

No	Layanan	Indeks	Mutu
1	LAYANAN PINDAH KELUAR PENDUDUK	100.00	Sangat Baik
2	LAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI/TEMPAT TINGGAL	100.00	Sangat Baik
3	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	100.00	Sangat Baik
4	LAYANAN PINDAH DATANG PENDUDUK	100.00	Sangat Baik
5	LAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN	100.00	Sangat Baik
6	LAYANAN SKCK	100.00	Sangat Baik
7	LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	100.00	Sangat Baik
8	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	100.00	Sangat Baik
9	LAYANAN REKOMENDASI PETERNAKAN	100.00	Sangat Baik
10	LAYANAN REKOMENDASI PERIKANAN	100.00	Sangat Baik
11	LAYANAN REKOMENDASI PERTANIAN	100.00	Sangat Baik
12	LAYANAN SURAT KETERANGAN LAHIR	100.00	Sangat Baik
13	LAYANAN SURAT PINDAH DATANG PENDUDUK	100.00	Sangat Baik
14	LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	97.22	Sangat Baik
15	LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	96.30	Sangat Baik
16	LAYANAN IZIN USAHA	96.11	Sangat Baik
17	LAYANAN SKCK	95.83	Sangat Baik
18	LAYANAN E-KTP	94.44	Sangat Baik
19	LAYANAN IZIN USAHA	94.44	Sangat Baik

No	Layanan	Indeks	Mutu
20	LAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN	92.46	Sangat Baik
21	LAYANAN IZIN USAHA	92.36	Sangat Baik
22	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	92.22	Sangat Baik
23	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	91.83	Sangat Baik
24	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	91.67	Sangat Baik
25	LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	91.67	Sangat Baik
26	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	90.83	Sangat Baik
27	LAYANAN PINDAH DATANG PENDUDUK	90.74	Sangat Baik
28	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	90.28	Sangat Baik
29	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH	90.28	Sangat Baik
30	LAYANAN PINDAH DATANG PENDUDUK	88.89	Sangat Baik
31	LAYANAN SURAT-SURAT LAINNYA	88.89	Sangat Baik
32	Layanan Kartu Keluarga	86.11	Baik
33	LAYANAN REKOMENDASI PERIKANAN	86.11	Baik
34	LAYANAN SKCK	86.11	Baik
35	LAYANAN SKCK	86.11	Baik
36	LAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI	85.11	Baik
37	LAYANAN AKTA KELAHIRAN	84.72	Baik
38	LAYANAN KARTU KELUARGA (KK)	84.17	Baik
39	LAYANAN SURAT KEMATIAN	83.89	Baik
40	LAYANAN E-KTP	82.64	Baik
41	Layanan E-KTP	82.22	Baik
42	LAYANAN PINDAH KELUAR PENDUDUK	81.48	Baik
43	Layanan Rekomendasi Perikanan	80.56	Baik
44	Layanan penerbitan SKPT / Surat Tanah	80.56	Baik
45	Layanan Pembuatan AK 1	79.44	Baik
46	Layanan Dispensasi Akad Nikah	78.70	Baik
47	Layanan Surat - surat Lainnya	78.33	Baik

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

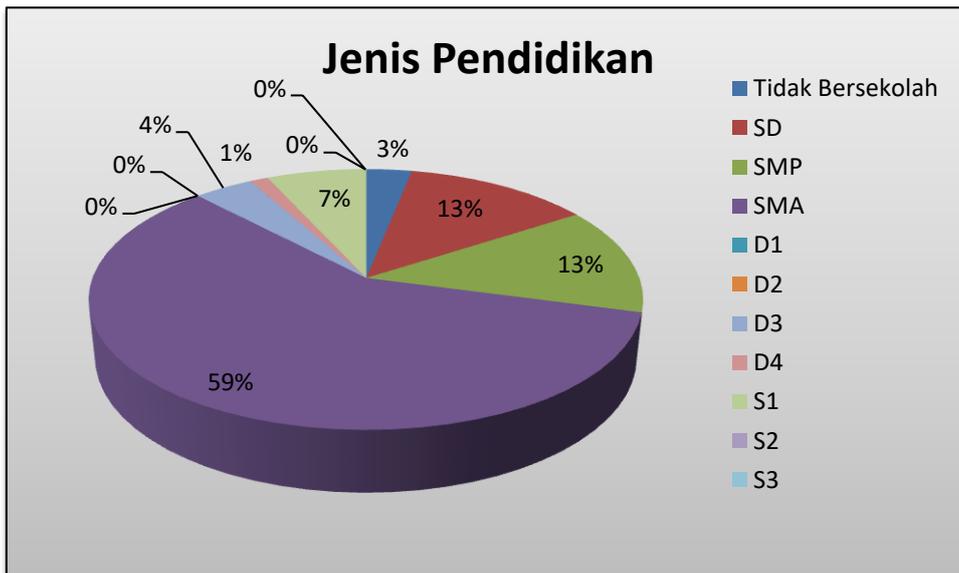
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 322 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	204	61%
		PEREMPUAN	128	39%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	3%
		SD	41	13%
		SMP	43	13%
		SMA	189	59%
		D3	13	4%
		D4	4	1%
		S1	22	7%
3	USIA	Dibawah 18 Tahun	35	
		18 s.d 29 Tahun	144	
		30 s.d 39 Tahun	39	
		40 s.d 49 Tahun	91	
		50 Tahun ke atas	13	

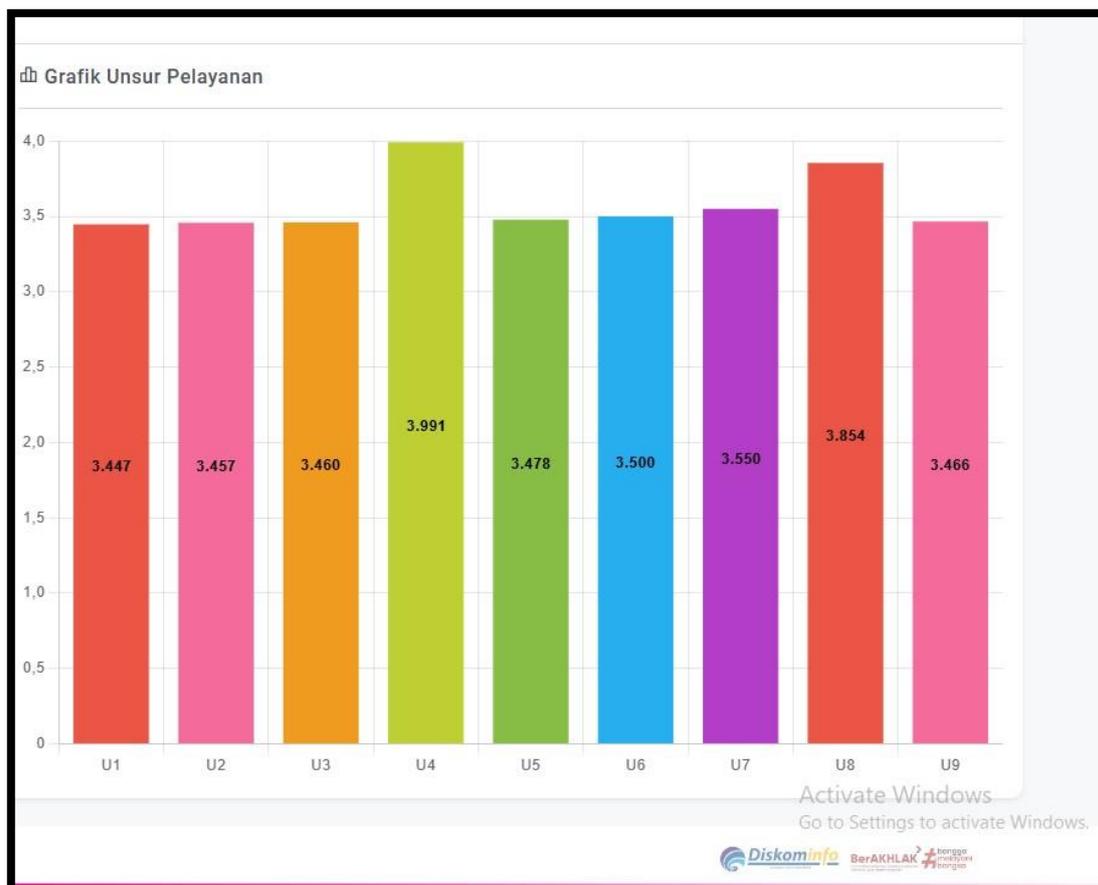
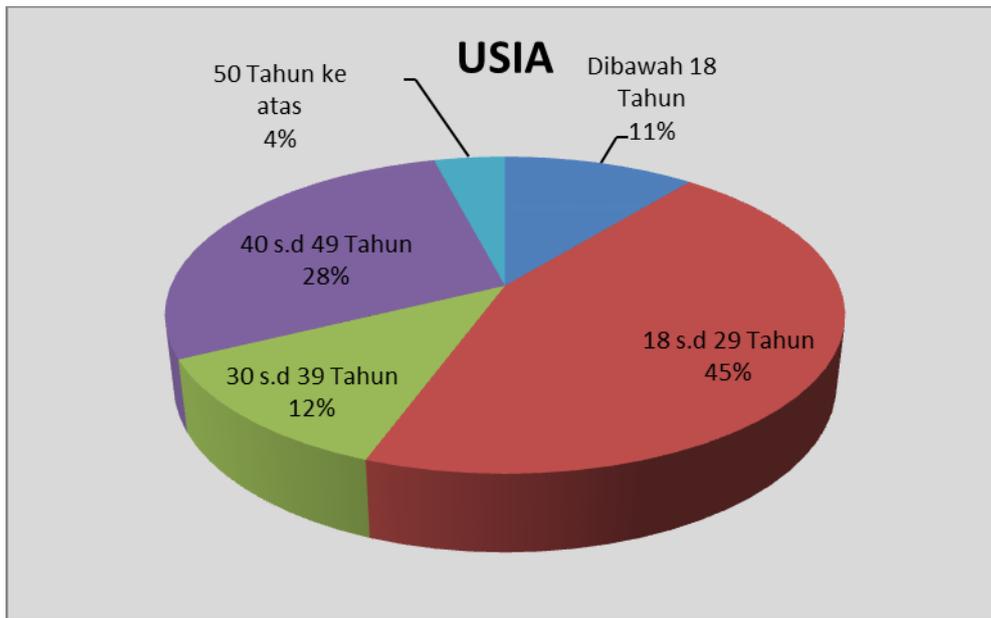
Grafik : Jenis Kelamin



Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Rata-rata Usia



Grafik : IKM Per Unsur pada Kecamatan Samboja

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

Data Responden

No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
317	Dj*****	LAYANAN E-KTP 08 Oktober 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	Ag*****	LAYANAN IZIN USAHA 08 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	Ru*****	LAYANAN E-KTP 08 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	4	3
320	Ha***	LAYANAN IZIN USAHA 08 Oktober 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	Su*****	Layanan E-KTP 09 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	Mu*****	Layanan Kartu Keluarga 09 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai Per Unsur			1110	1113	1114	1285	1120	1127	1143	1241	1116
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,447	3,457	3,46	3,991	3,478	3,5	3,55	3,854	3,466
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,383	0,384	0,384	0,443	0,386	0,389	0,394	0,428	0,385

« Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 Berikutnya »

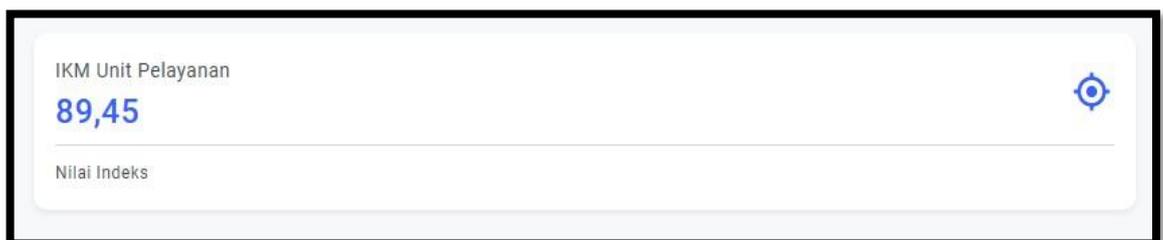
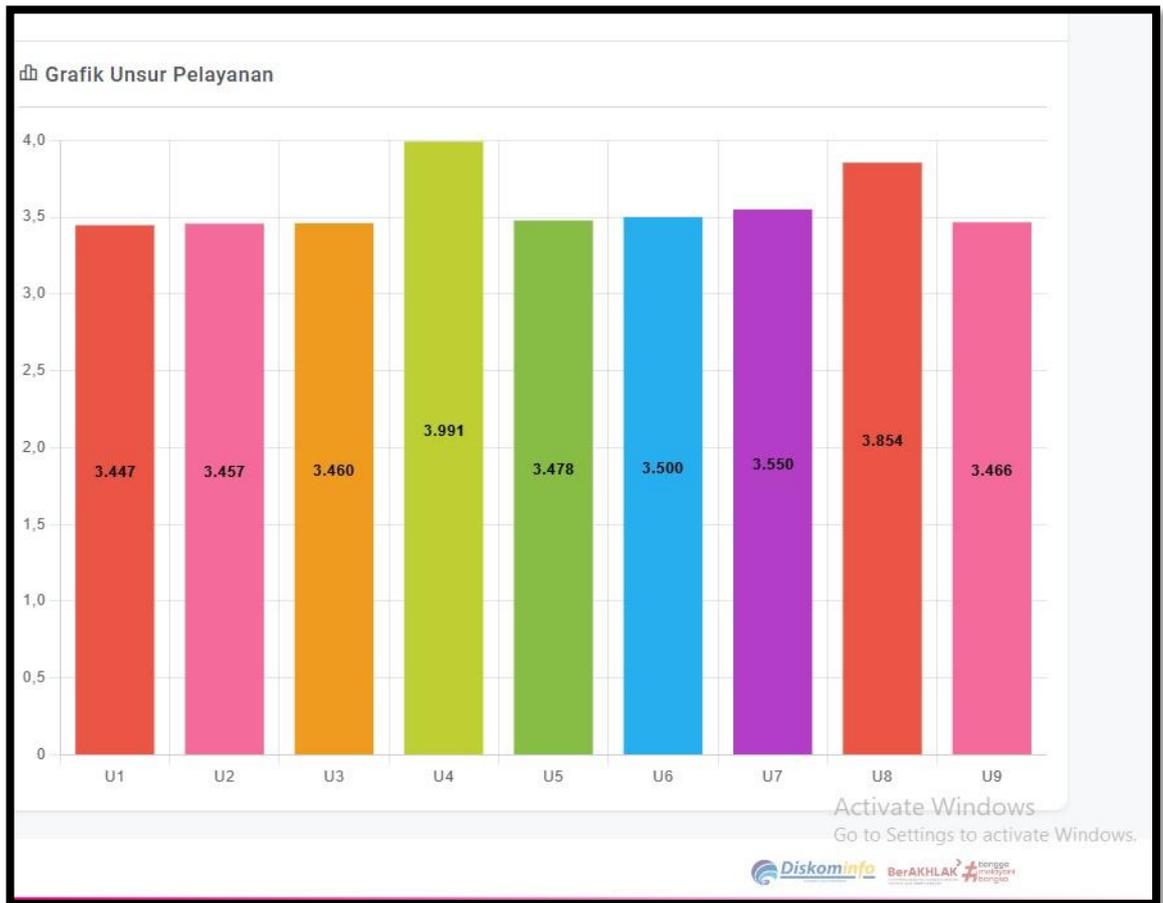
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

IKM Unit Pelayanan

Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,447	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,457	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,46	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,991	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,478	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,5	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,55	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,854	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,466	Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49 Selanjutnya Kualitas Sarana & Prasarana yang mendapatkan nilai 3,51 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,51.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,93, dan Perilaku Petugas Pelayanan mendapat nilai 3,59.

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

Data Kritik dan Saran			
No	Responden	Layanan	Kritik dan Saran
31	Be*****	Layanan E-KTP 27 Agustus 2024	Baik
32	Pa*****	Layanan Kartu Keluarga 27 Agustus 2024	Pelayanan Oke
33	Zu*****	Layanan Dispensasi Akad Nikah 27 Agustus 2024	Bingung tempat pelayanannya terpisah-pisah
34	So****	LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU 28 Agustus 2024	Sesuai
35	MA*****	LAYANAN SKCK 02 September 2024	.
36	Je*****	Layanan Pembuatan AK 1 02 September 2024	Baik pelayanannya
37	Su*****	Layanan E-KTP 02 September 2024	Ruang tempat tunggu terbatas

No	Responden	Layanan	Kritik dan Saran
41	Pa*****	LAYANAN SKCK 24 September 2024	Sangat kompeten
42	Ag*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 25 September 2024	Lebih baik lagi dalam pelayanan
43	Ag*****	LAYANAN REKOMENDASI PETERNAKAN 25 September 2024	Sangat kompeten
44	DE*****	LAYANAN IZIN USAHA 27 September 2024	Sangat baik
45	Ma*****	Layanan E-KTP 01 Oktober 2024	Tempat tungguanya kurang
46	Ag*****	LAYANAN DISPENSASI AKAD NIKAH 03 Oktober 2024	Pertahankan yang sudah baik
47	Fj*****	Layanan E-KTP 07 Oktober 2024	Kukar Idaman
48	Di*****	LAYANAN E-KTP 08 Oktober 2024	Cukup baik selama ini

- “Bingung tempat pelayanannya terpisah-pisah”
- “Ruang tungguanya kurang”

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

- Kecepatan Pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Kualitas Sarana & Prasarana masih belum memadai dikarenakan pada saat ini Kantor Camat Samboja sedang dalam tahap pembangunan gedung sehingga fasilitas pelayanan masih terpisah-pisah ruangan dan ruang tungguanya pun masih terbatas. Untuk sementara waktu ruang pelayanan sebagian menempati beberapa gedung kecil di sekitar kantor.



- Kesesuaian Pelayanan masih dirasa kurang dikarenakan belum maksimalnya pelaksanaan indikator, seperti penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang ditentukan. Hal tersebut dikarenakan kendala jaringan internet dan faktor SDM yang kurang.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

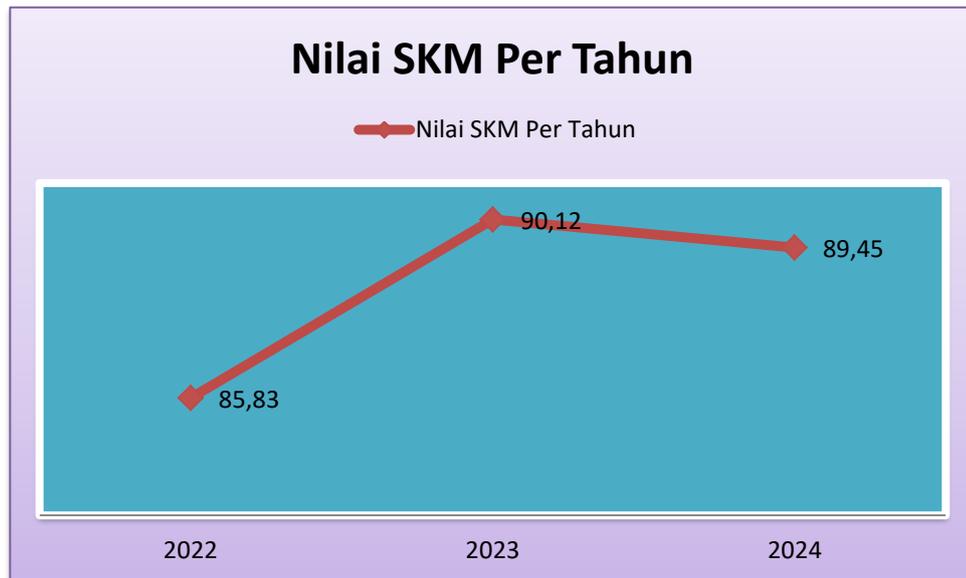
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 6 November 2023. 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	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Pelum
		Penambahan wifi				√	
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Pelum
		Pembangunan dan perluasan ruang tunggu.			√	√	
3	Kesesuaian Pelayanan	Penambahan WIFI dan Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada para staff pelayanan.				√	Bagian 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 Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan 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 Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,45. Namun, nilai SKM Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 s/d 2024. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor diantaranya :
 - Masyarakat merasa waktu penyelesaian pelayanan masih lambat dikarenakan permasalahan jaringan internet.
 - Masyarakat banyak yang belum mengetahui layanan online sehingga masih datang langsung ke lokasi layanan.
 - Responden kurang memahami pentingnya hasil SKM, masih banyak diantaranya yang enggan mengisi survei.
 - Belum ada petugas khusus yang mengarahkan & menangani SKM, sehingga survei belum maksimal.
 - Kantor Camat Samboja yang sedang dalam tahap pembangunan sehingga sarana dan prasarana masih terbatas.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu
 - kecepatan layanan,
 - kualitas sarana & prasarana
 - kesesuaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu

- Kesesuaian/kewajaran biaya,
- penanganan pengaduan
- perilaku petugas pelayanan.

Samboja, 15 Oktober 2024

Camat Samboja

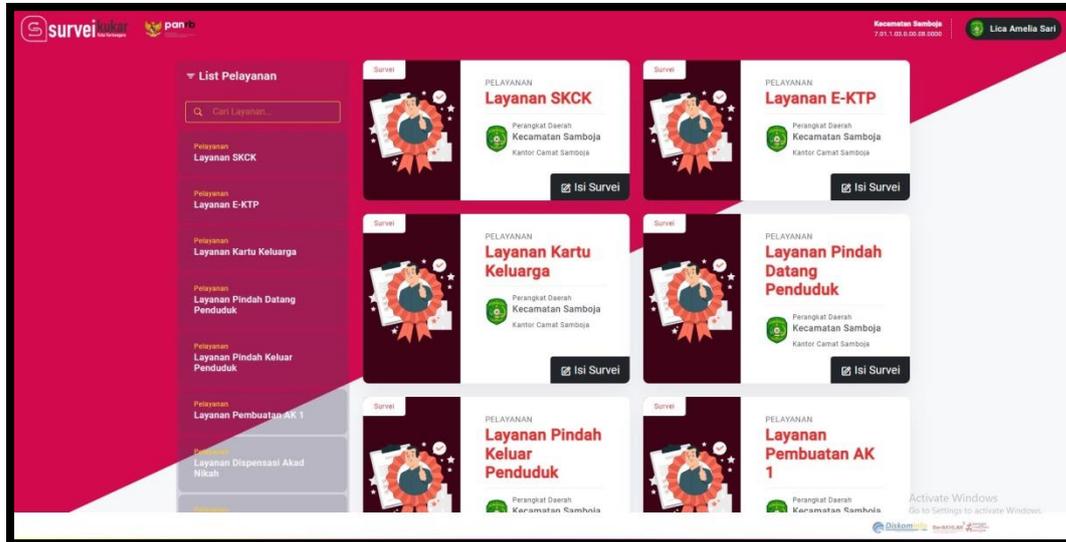


DAMSIK, SH.,M.Si

NIP. 19690414 200701 1 031

LAMPIRAN

1. Koesioner



Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya.

Nama *

Nomor Handphone *

Jenis Kelamin *

Usia *

Pendidikan *

Pekerjaan

2. Hasil Pengolahan Daata SKM

Data Responden

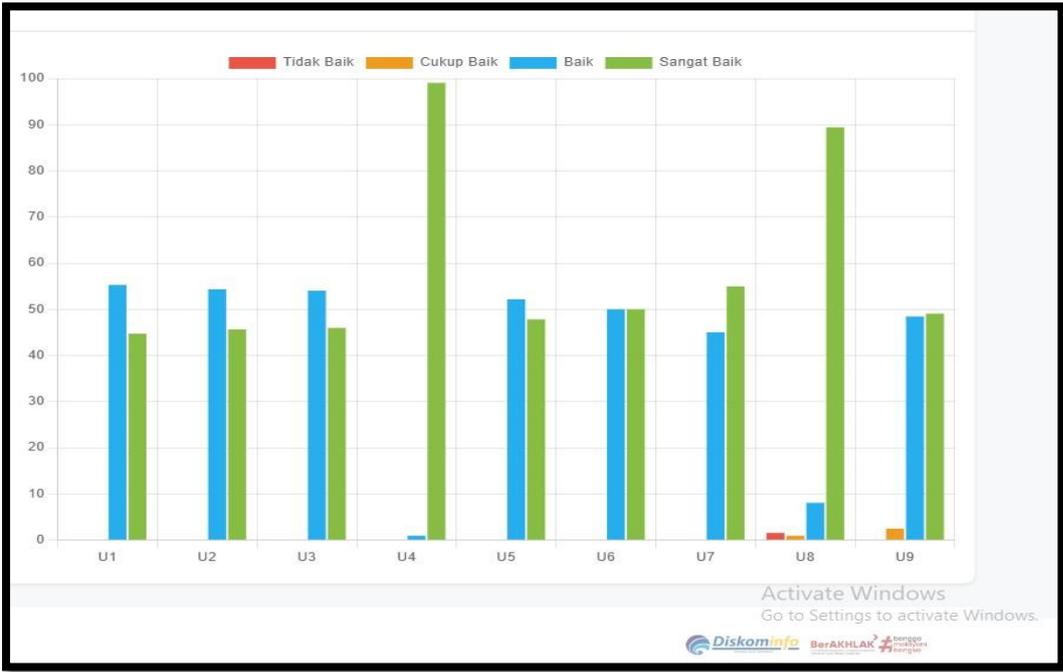
No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
317	Dj*****	LAYANAN E-KTP 08 Oktober 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	Aq*****	LAYANAN IZIN USAHA 08 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	Rj*****	LAYANAN E-KTP 08 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	4	3
320	Ha***	LAYANAN IZIN USAHA 08 Oktober 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	su*****	Layanan E-KTP 09 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	Mj*****	Layanan Kartu Keluarga 09 Oktober 2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai Per Unsur			1110	1113	1114	1285	1120	1127	1143	1241	1116
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,447	3,457	3,46	3,991	3,478	3,5	3,55	3,854	3,466
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,383	0,384	0,384	0,443	0,386	0,389	0,394	0,428	0,385

« Sebelumnya 1 2 3 4 5 6 7 Berikutnya »

IKM Unit Pelayanan

Table Unsur Pelayanan

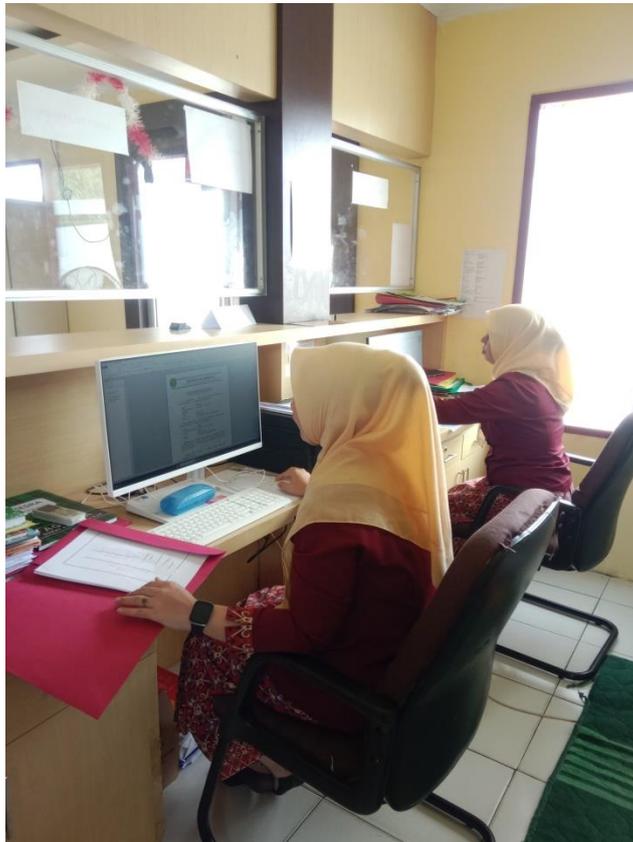
NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,447	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,457	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,46	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,991	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,478	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,5	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,55	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,854	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,466	Baik



Persentase Jawaban

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1,55	0
Cukup Baik	0	0	0	0	0	0	0	0,93	2,48
Baik	55,28	54,35	54,04	0,93	52,17	50	45,03	8,07	48,45
Sangat Baik	44,72	45,65	45,96	99,07	47,83	50	54,97	89,44	49,07

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





**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode
Sebelumnya (SKM Semester I)**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER 1 2024**

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

Kecamatan Samboja 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.

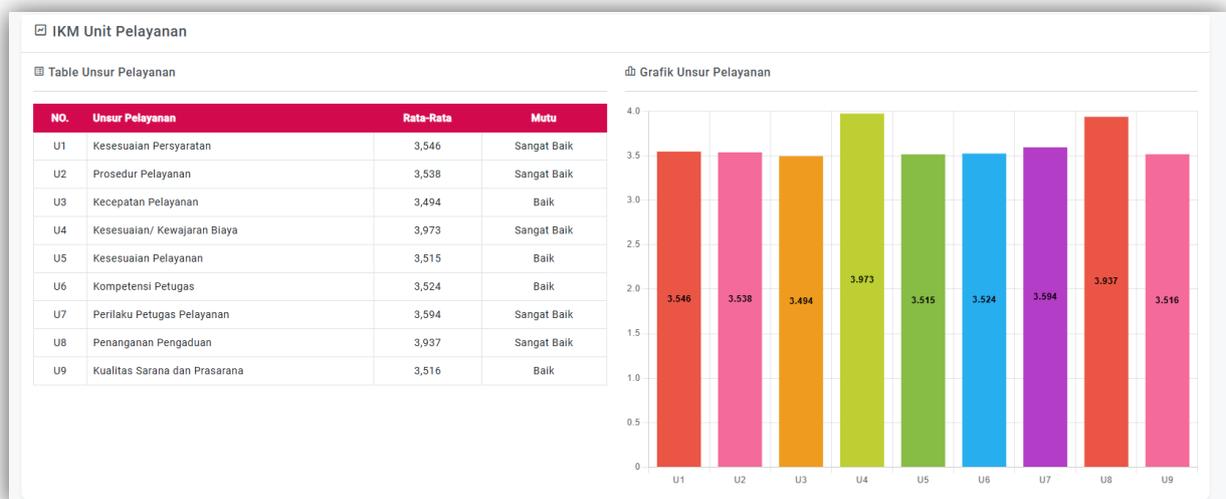
BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Samboja periode Semester 1 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,546	A
2	Prosedur Pelayanan	3,538	A
3	Kecepatan Pelayanan	3,494	B
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,973	A
5	Kesesuaian Pelayanan	3,515	B
6	Kompetensi Petugas	3,524	B
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,594	A
8	Penanganan Pengaduan	3,937	A
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,516	B



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

Berikut adalah 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	<ul style="list-style-type: none"> Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen. Membuat pelayanan online. 	√	√			Seksi Pelayanan Umum
2	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan evaluasi standar pelayanan	√	√			Seksi Pelayanan Umum
3	Kualitas Sarana & Prasarana	Pengadaan Kursi Ruang Tunggu	√	√			Seksi Pelayanan Umum

BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT

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

No	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kecepatan Pelayanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat informasi baik melalui Sosialisasi ke Kelurahan/Desa, melalui sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan dokumen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website https://samboja.kukarkab.go.id 	

			<ul style="list-style-type: none">Membuat Program/Sistem Pelayanan Administrasi Datang Dapat (Si-Padat). Pelayanan masyarakat cukup di Kelurahan/Desa tanpa perlu ke Kecamatan.		
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--

			<ul style="list-style-type: none">• Pemohon menyampaikan berkas kelengkapan kepada petugas Kelurahan/Desa kemudian setelah di periksa dan di Acc oleh Lurah/Kades selanjutnya file dikirim ke Petugas Kecamatan untuk diproses dan dikirim kembali ke Kelurahan/Desa untuk disampaikan ke Pemohon.	<p>2. Rapat Petugas Sipadat</p> 	
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3	Kualitas Sarana & Prasarana		Pengadaan Kursi Ruang Tunggu	Membuat usulan sub keg. Fasilitas sarana prasarana Kecamatan	
---	-----------------------------	--	------------------------------	--------------------------------------------------------------	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada interval 3,49 s/d 3,97 atau kinerja pelayanan Baik. Nilai yang perlu peningkatan adalah 3 unsur meliputi : Kecepatan pelayanan (3,49), Kesesuaian Pelayanan (3,51), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (3,51).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang telah ditindaklanjuti namun belum maksimal karena beberapa alasan, yaitu:
 - Masih terdapat kendala jaringan internet terutama di sub. Bag. Siak dan masih kekurangan alat pendukung kegiatan.
 - Sarana dan prasarana masih belum maksimal dikarenakan Gedung/Bangunan pelayanan masih dalam proses pembangunan, untuk pelayanan administrasi sementara masih memakai gedung di luar gedung utama.

Samboja, 30 Juni 2024

Camat Samboja



DAMSIK, SH, M.Si

NIP. 19690414 200701 1 031