

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.3 Metode Pengumpulan Data

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Kartanegara menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Penyuluh Keluarga Berencana dan Kader Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Kartanegara yang ada 20 Kecamatan, Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Barcode yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana Kabupaten kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Januari hingga November 2025. Penentuan Jumlah Responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan tersebar di 20 Kecamatan dan sampel yang di ambil sebanyak 71 Responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

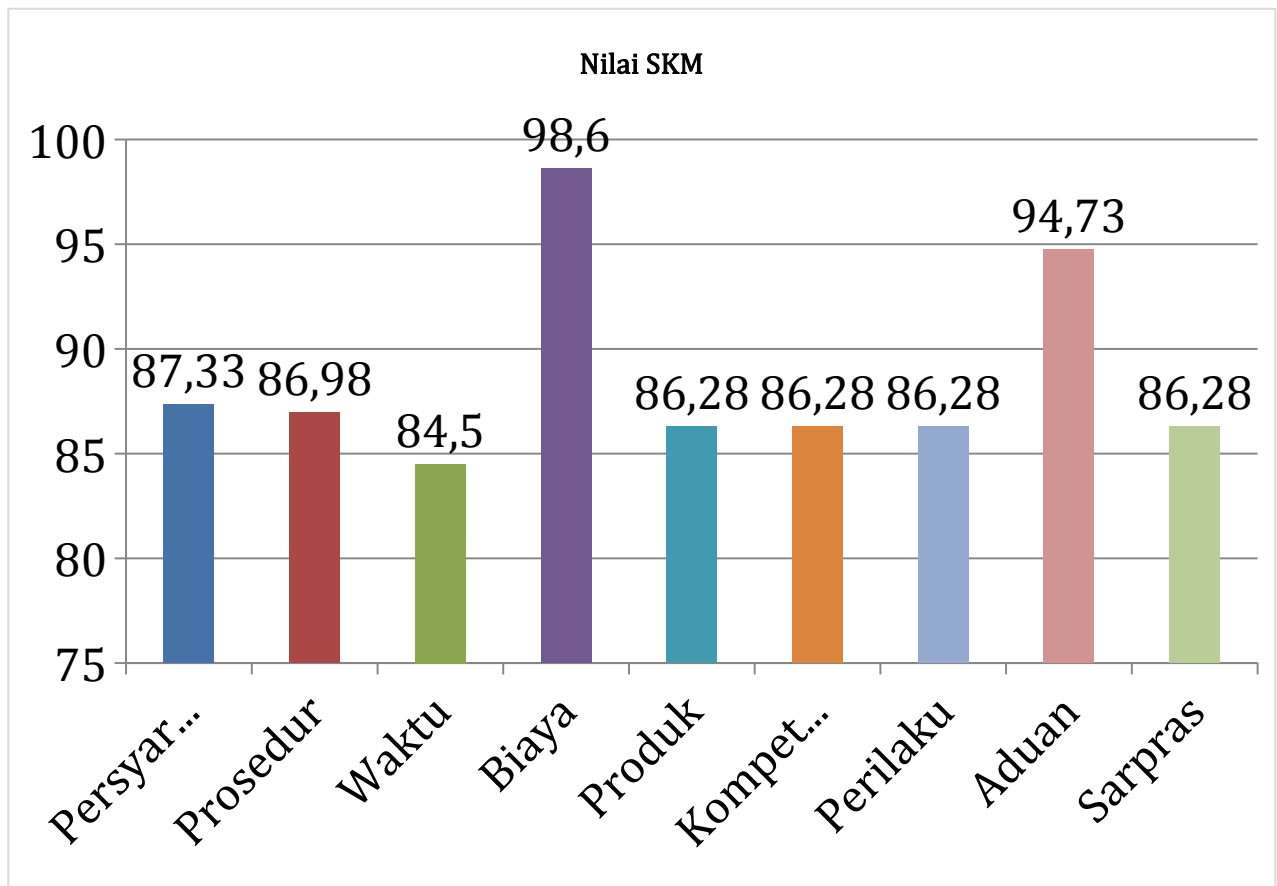
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	29, 58%
		Perempuan	50	70,42%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	4,29%
		SMP/Sederajat	2	2,86%
		SMA/Sederajat	22	31,43%
		D1/D2/D3	3	4,29%
		D4/S1	39	55,71%
		S2	2	2,86%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	11	15,49%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%

		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	60	84,51%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Toko Kencana	71	87,33	86,98	84,50	98,60	86,28	86,28	86,28	94,73	86,28	88,58
Rerata IKM Per Unsur			87,33	86,98	84,50	98,60	86,28	86,28	86,28	94,73	86,28	88,58
IKM Unit Layanan			88,58									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap sembilan unsur pelayanan, diperoleh gambaran umum bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah berada pada kategori **baik**. Namun demikian, beberapa unsur masih menunjukkan nilai di bawah rata-rata sehingga memerlukan perhatian dan peningkatan secara berkelanjutan. Unsur dengan nilai tertinggi adalah **Biaya** sebesar 98,60, menunjukkan bahwa biaya pelayanan dianggap sangat terjangkau dan sesuai ketentuan. Di sisi lain, nilai terendah terdapat pada unsur **Waktu Pelayanan** yaitu 84,50, yang mengindikasikan masih adanya ketidakefisienan proses seperti durasi layanan yang belum optimal, serta ketidaksesuaian waktu penyelesaian dengan standar yang telah ditetapkan.

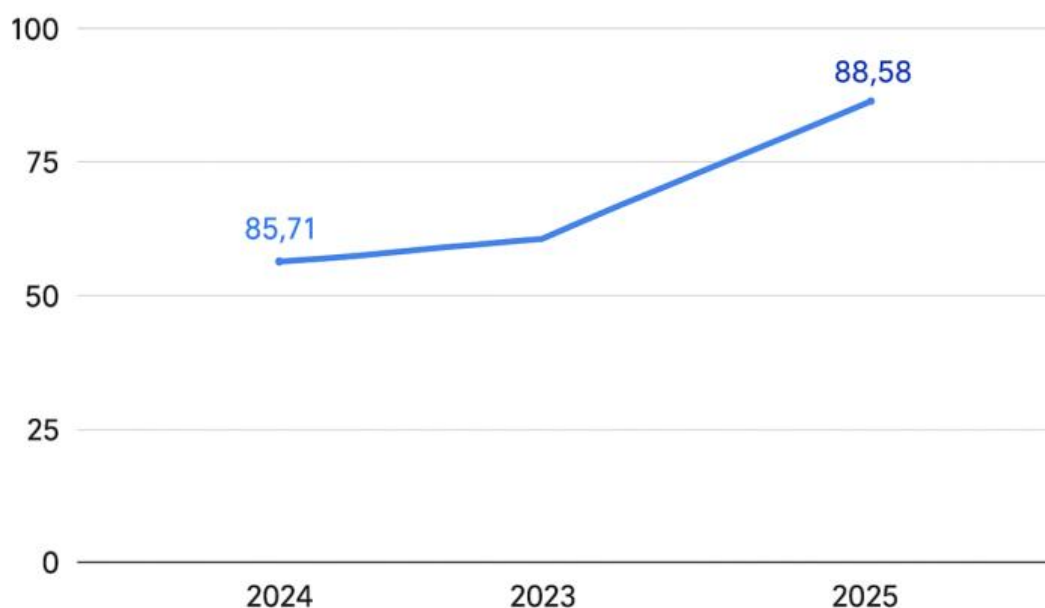
Unsur lain seperti **Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, dan Sarana-Prasarana**, masing-masing memperoleh nilai 86,28, menandakan perlunya peningkatan kualitas baik dari sisi kejelasan informasi produk, keterampilan petugas,

sikap pelayanan, maupun ketersediaan dan kenyamanan fasilitas pendukung pelayanan. Selain itu, meskipun unsur **Pengelolaan Pengaduan** mendapatkan nilai yang sangat baik yaitu 94,73, tetap diperlukan konsistensi dalam penyediaan saluran aduan yang responsif, mudah diakses, dan akuntabel. Peningkatan yang merata pada seluruh unsur pelayanan menjadi kunci agar pengelolaan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2025	Bidang-Bidang
		Melakukan benchmarking dengan instansi lain dengan tipe pelayanan serupa	Mei 2025	Bagian Perencanaan
2.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	November 2025	Bagian Umum, Tatalaksana dan Kepegawaian
		Menerapkan sistem <i>reward & punishment</i> berbasis umpan balik masyarakat	Juli 2025	Pimpinan Unit
3.	Waktu Pelayanan	Revisi SOP waktu pelayanan berdasarkan evaluasi SKM	Pebruari 2025	Bidang-Bidang
		Implementasi sistem digital untuk percepatan layanan	April 2025	Penyuluh KB
4.	Sarana dan Prasarana	Penambahan Fasilitas Sarana dan Prasaran Berupa (Displai Informasi di Balai Penyuluh KB serta sarana untuk Penyuluh KB)	Juni 2025	Bagian Umum, Tatalaksana dan Kepegawaian
		Pengadaan fasilitas layanan ramah disabilitas di Balai Penyuluh KB	Agustus 2025	Bagian Umum, Tatalaksana dan Kepegawaian
5.	Kompetensi Petugas	Pelatihan kompetensi teknis sesuai kebutuhan jabatan	Mei 2025	Bagian Umum, Tatalaksana dan Kepegawaian
		Monitoring dan evaluasi rutin kinerja petugas	Setiap Bulan	Bidang-Bidang

6.	Produk Pelayanan	Penyempurnaan standar pelayanan termasuk output layanan	Maret 2025	Bidang-Bidang
		Optimalisasi publikasi informasi melalui media online dan offline	April 2025	Penyuluh KB
7.	Prosedur	Penyederhanaan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat	Mei 2026	Bidang-Bidang
		Penyusunan diagram alur pelayanan yang dipasang di ruang layanan	Juni 2025	Bidang-Bidang
8.	Penanganan Aduan	Penyempurnaan kanal aduan digital (WhatsApp/Google Form/Aplikasi)	Januari 2025	Bidang-Bidang
		Penetapan standar waktu respon aduan maksimal 1×24 jam	Pebruari 2025	Bidang-Bidang
9.	Informasi Pelayanan	Pembaruan konten informasi layanan secara berkala	Setiap Bulan	Sekretariat
		Sosialisasi pelayanan melalui media sosial dan forum masyarakat	Setiap Bulan	Sekretariat, Penyuluh KB

TREN NILAI SKM 2024-2025



2.4 Tren Nilai SKM

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan antara tahun 2024 dan 2025. Pada tahun **2024**, nilai SKM berada pada angka **85,71**, yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori *baik*. Pada tahun **2025**, nilai SKM meningkat menjadi **88,58**, sehingga mencerminkan adanya penguatan kualitas pelayanan dan efektivitas program peningkatan kinerja yang telah dilaksanakan. Peningkatan sebesar **2,87 poin** tersebut merupakan indikasi bahwa berbagai upaya perbaikan pada aspek prosedur layanan, kompetensi petugas, serta penyediaan sarana dan prasarana telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat. Tren kenaikan ini juga menunjukkan bahwa organisasi semakin mampu memenuhi standar pelayanan serta ekspektasi pengguna layanan secara lebih konsisten. Secara keseluruhan, capaian tren nilai SKM ini mengonfirmasi bahwa arah kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik telah berjalan efektif.

Dengan menjaga kesinambungan upaya perbaikan dan melakukan evaluasi berkala, nilai SKM pada periode berikutnya diharapkan dapat terus meningkat menuju kategori kualitas layanan yang lebih optimal.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Kartanegara periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83,65
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,88
3	Waktu Penyelesaian	81,18
4	Biaya/Tarif	93,83
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,80
6	Kompetensi Pelaksana	83,65
7	Perilaku Pelaksana	85,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,13
9	Sarana dan Prasarana	82,40

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Kartanegara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pelatihan Service Excellent dan Etika Pelayanan Publik bagi seluruh petugas	Sudah	Tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan unsur Perilaku Petugas berfokus pada peningkatan profesionalitas, keramahan, dan sikap responsif petugas dalam memberikan layanan. Hambatan : Tidak semua petugas memahami kegiatan yang dilakukan	
	Staf meeting petugas secara rutin untuk penguatan komitmen pelayanan	Sudah	Dilakukan rapat internal rutin untuk menyamakan persepsi pelayanan, memberikan arahan teknis, dan memastikan kesiapan petugas sebelum melayani masyarakat Hambatan : Waktu pertemuan sering berbenturan dengan jadwal pelayanan dan kegiatan lain.	
2	Optimalisasi waktu layanan dan peningkatan monitoring proses layanan.	Belum	Monitoring dilakukan melalui checklist dan pengaturan sistem pengingat untuk memastikan setiap tahapan berjalan sesuai waktu standar. Hambatan : Keterbatasan SDM pada periode tertentu sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan.	
3	Penguatan standar layanan dan peningkatan kualitas hasil pelayanan.		Dilakukan pengecekan kualitas (quality control) terhadap produk atau dokumen hasil pelayanan sebelum diserahkan kepada pengguna layanan. Hambatan : Beberapa perangkat pendukung belum sepenuhnya modern sehingga dapat mempengaruhi kualitas output.	

BAB IV

KESIMPULAN

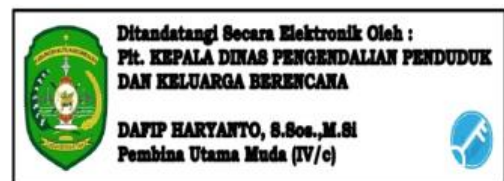
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM tahun 2025 menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, yang mencerminkan adanya perbaikan kualitas pelayanan secara bertahap dan konsisten.
- Sebagian besar unsur pelayanan memperoleh nilai dalam kategori **baik**, menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan.
- Unsur dengan nilai tertinggi berada pada aspek **Biaya** dan **Pengelolaan Aduan**, menandakan transparansi biaya serta respons masyarakat terhadap penanganan keluhan sudah berjalan optimal.
- Unsur dengan nilai relatif lebih rendah, seperti **Waktu Pelayanan**, **Kompetensi Petugas**, dan **Sarana Prasarana**, masih memerlukan perhatian khusus dan upaya perbaikan berkelanjutan.
- Pelaksanaan SKM telah memberikan gambaran objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga menjadi dasar penting dalam proses evaluasi kinerja dan peningkatan kualitas layanan.
- Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi unit pelayanan dalam menyusun langkah strategis perbaikan untuk periode selanjutnya agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat.
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Perbaikan waktu Pelayanan : Pelayanan belum ditindaklanjuti dikarenakan SOP yang ada saat ini masih dalam proses harmonisasi
 - Penyempurnaan Produk Pelayanan : Penyesuaian standar produk pelayanan belum dilaksanakan
 - Peningkatan Kompetensi Petugas : Tindak Lanjut peningkatan belum terealisasi karena pelatihan teknis dari instansi pembina belum tersedia pada periode ini, belum adanya alokasi anggaran pelatihan, serta keterbatasan waktu petugas akibat beban kerja yang tinggi.

- Peningkatan Perilaku Pelayanan : Penguatan perilaku pelayanan belum dapat dilaksanakan karena modul pelatihan *service excellent* masih dalam penyusunan, mekanisme reward and punishment belum memiliki dasar regulasi internal, serta kegiatan pembinaan rutin belum dapat dijadwalkan.
- Perbaikan Sarana dan Prasarana : Belum ditindaklanjuti, masih banyak Penyuluh KB yang belum mendapatkan fasilitas berupa Laptop untuk kegiatan pelayanan KB

Ditetapkan di : Tenggara

Pada Tanggal : 29 November 2025



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pelayanan Tempat Obrolan dan Konsultasi Keluarga Berencana
Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan
Usia	<20 / 20–29 / 30–39 / 40–49 / ≥50
Pendidikan	SD / SMP / SMA/SMK / Diploma / S1 / S2/S3
Pekerjaan	IRT / Pelajar / Karyawan Swasta / PNS / Wirausaha / Lainnya
Jenis Layanan	Konsultasi KB / Konseling Pra-Nikah / Edukasi Remaja / Konsultasi Keluarga / Lainnya

No	Unsur Pelayanan	Pilihan (A–D)
1	Persyaratan Pelayanan	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
3	Waktu Pelayanan	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
4	Biaya/Tarif	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
5	Produk/Output Pelayanan	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai

7	Perilaku Pelaksana	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
8	Penanganan Pengaduan	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai
9	Sarana dan Prasarana	A. Sangat Sesuai B. Sesuai C. Kurang Sesuai D. Tidak Sesuai

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

