



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KECAMATAN MUARA KAMAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

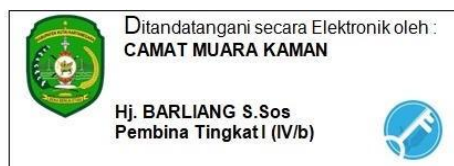
Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

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 Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (Januari s/d Nopember tahun 2025).

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

Hormat Kami,



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3. Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1. Pelaksana SKM	6
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan.....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	16
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	16
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	17
4.3. Tren Nilai SKM	19
BAB V KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
1. Koesioner.....	22
2. Hasil Pengolahan Data SKM	24
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	28
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan).....	27

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 Muara Kaman 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 Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (Sepuluh) bulan dengan 9 pertanyaan serta survei 2 (Dua) bulan untuk dengan 16 pertanyaan.

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 Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim PATEN Kecamatan Muara Kaman Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 Kecamatan Muara Kaman 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 Muara Kaman 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 Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2005 orang.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Mei 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	20

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 705 **orang**.

BAB III

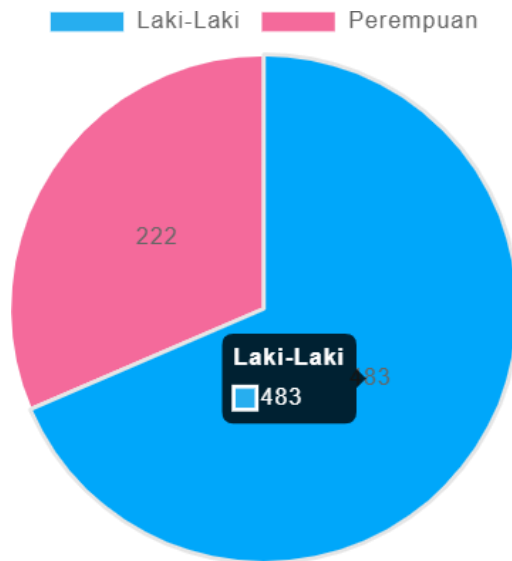
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 705 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

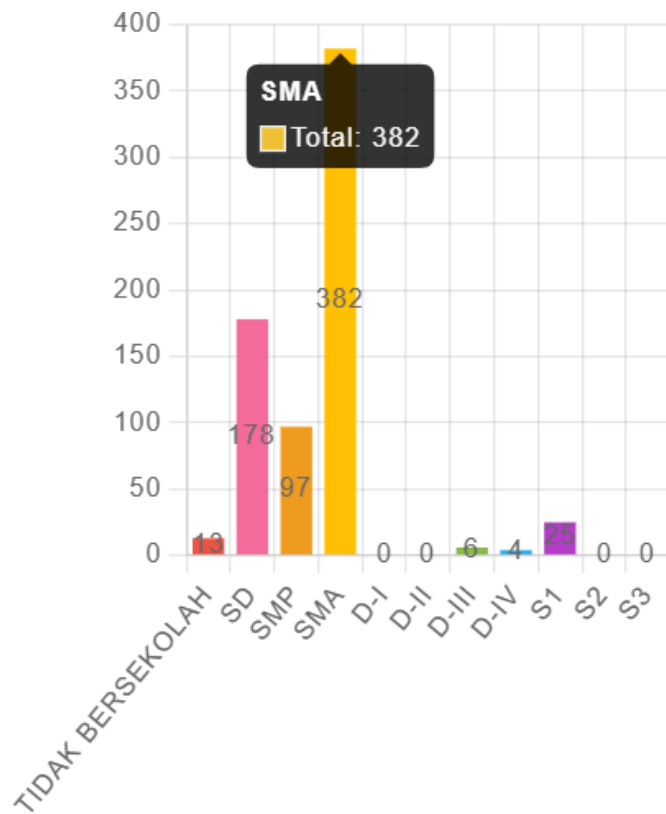
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	483	69
		PEREMPUAN	222	31
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	12
		SD	178	12
		SMP	97	9
		SMA	382	69
		D3	6	0
		S1	25	0
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	423	60
		WIRAUUSAHA	71	10
		PELAJAR/MAHASISWA	90	13
		LAIN-LAIN	121	17
4	JENIS LAYANAN	KTP	726	103,0
		KK	415	58,9
		AK 1	141	20,0
		SURAT PINDAH	11	1,6
		SURAT KETERANGAN PENGUASAAN TANAH	32	4,5
		SURAT KETERANGAN AHLI WARIS	37	5,2
		SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	3	0,4

JENIS KELAMIN

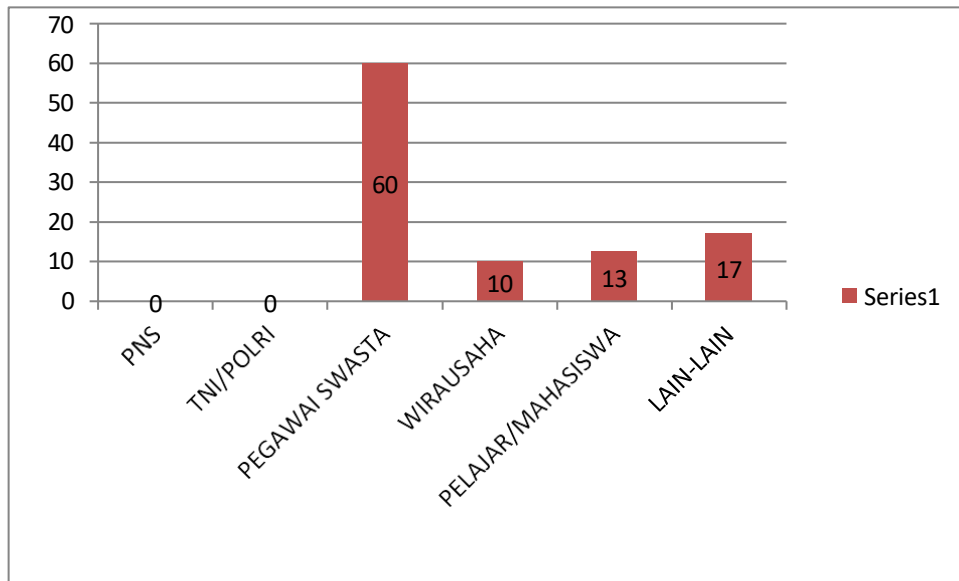


Grafik : Jenis Kelamin

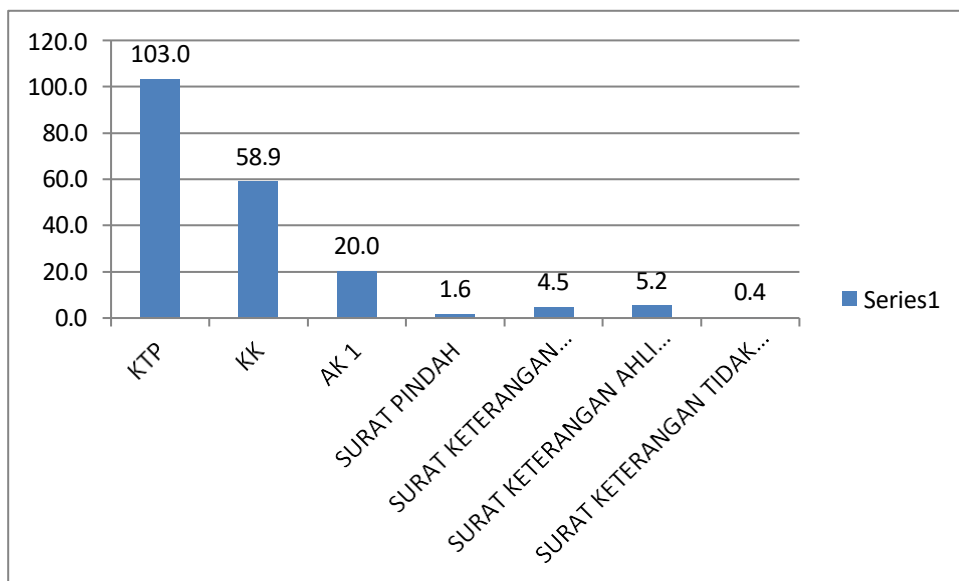
JENIS PENDIDIKAN



Grafik : Pendidikan Terakhir

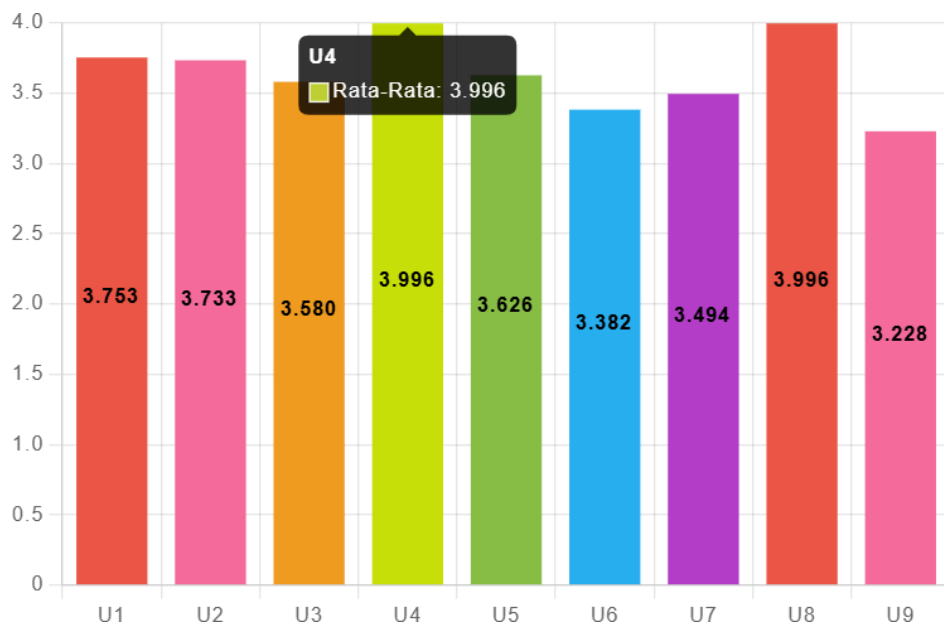


Grafik : Jenis Pekerjaan



Grafik : Jenis Layanan

IKM PER UNSUR LAYANAN



Grafik : IKM Per Unsur pada Kecamatan Muara Kam

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

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	2646	2632	2524	2817	2556	2384	2463	2817	2276	23115
NRR per Unsur Pelayanan	3,753	3,733	3,58	3,996	3,626	3,382	3,494	3,996	3,228	3,643
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,417	0,415	0,398	0,444	0,403	0,376	0,388	0,444	0,359	3,644
IKM Unit Pelayanan	91,08(A) Sangat Baik									

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,75
U2	Prosedur Pelayanan	3,73
U3	Kecepatan Pelayanan	3,58
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,63
U6	Kompetensi Petugas	3,38
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,49
U8	Penanganan Pengaduan	4
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,23

Tabel 3. Survei dengan 16 pertanyaan

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategori/asi Pengguna Layanan (Disabilitas/non Disabilitas)	Kategori/asi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																Checklist														
							Persyaratan		Prosedur				Waktu		Biaya				Produk		Kompetensi			Perilaku				Aduan		Sarpas							
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16															
1	KTP-EL	Perempuan	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
2	KTP-EL	Perempuan	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
3	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
4	Kartu Keluarga	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1					Berhar								
5	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
6	KTP-EL	Laki-Laki	Tidak sekolah	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
7	Surat Keterangan Ahli Waris	Laki-Laki	DAISI	Perangkat desa	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
8	AKI	Perempuan	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
9	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	Berhar								
10	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pencari kerja	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
11	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
12	AKI	Perempuan	SMA/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
13	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pencari kerja	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
14	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pencari kerja	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
15	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Petani/Nelayan	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
16	Kartu Keluarga	Perempuan	SMA/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
17	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Mencari kerja	Non Disabilitas		3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
18	AKI	Perempuan	DIDODG	Mencari kerja	Non Disabilitas		4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
19	AKI	Laki-Laki	DAISI	Mencari pekerjaan	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
20	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	mencari kerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
21	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
22	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berhar								
23	KTP-EL	Perempuan	SMA/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
24	Rekomendasi Kelompok Nelayan	Laki-Laki	SMP/Sebagai	Petani/Nelayan	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
25	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	mencari kerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
26	Surat Rekomendasi Kerja	Laki-Laki	SMA/Sebagai	ASN	Non Disabilitas		4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berhar								
27	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	mencari kerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
28	AKI	Perempuan	SMP/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berhar								
29	Kartu Keluarga	Perempuan	SMP/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
30	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Petani/Nelayan	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
31	KTP-EL	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Petani/Nelayan	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
32	Kartu Keluarga	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
33	Rekomendasi Pindah Nelayan	Laki-Laki	SMP/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
34	Kartu Keluarga	Perempuan	SD/Sebagai	Bim bekerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
35	Kartu Keluarga	Perempuan	SD/Sebagai	Bim bekerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
36	KTP-EL	Perempuan	SMP/Sebagai	Pengangguran/belum Bekerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
37	KTP-EL	Perempuan	SMA/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berhar								
38	Kartu Keluarga	Laki-Laki	Tidak sekolah	Petani/Nelayan	Disabilitas Fisik		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
39	AKI	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Pencari kerja	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
40	Surat Keterangan Ahli Waris	Perempuan	SMP/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berhar								
41	Surat Rekomendasi Kerja	Laki-Laki	SMA/Sebagai	Wirasidra	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berhar								
42	KTP-EL	Laki-Laki	SD/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
43	KTP-EL	Perempuan	SD/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
44	Surat Keterangan Ahli Waris	Laki-Laki	SMP/Sebagai	Swasta	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berhar								
45	Surat Keterangan Ahli Waris	Perempuan	SD/Sebagai	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Berhar								
Total Nilai Pertanyaan							149	142	151	152	165	143	161	165	165	144	148	163	164	164	142	140															
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,31	3,16	3,36	3,38	3,67	3,18	3,58	3,67	3,67	3,20	3,29	3,62	3,64	3,64	3,16	3,11															
Nilai Per Unsur							3,23			3,47			3,18		3,64		3,20	3,29		3,64		3,16	3,11														
Kategori Per Unsur							B		B		B		A		B	B		A		B	B																
IKM OPP							3,3230																														
IKM Konversi OPP							83,08																														
Mutu Layanan							B																														

Nilai Per Jenis Layanan																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
KTP-EL	3,25	3,00	3,38	3,25	3,69	3,13	3,63	3,75	3,69	3,19	3,31	3,63	3,75	3,75	3,19	3,13
Kartu Keluarga	3,14	3,14	3,00	3,29	3,14	3,14	3,14	3,14	3,14	3,14	2,86	3,00	3,00	2,86	3,00	2,71
AKI	3,43	3,21	3,57	3,57	3,93	3,14	3,79	3,86	3,93	3,14	3,36	3,93	3,93	3,93	3,07	3,14
Surat Keterangan Ahli Waris	3,25	3,25	3,25	3,50	3,75	3,25	3,75	3,75	3,75	3,25	3,50	3,75	3,50	3,75	3,25	3,25
Rekomendasi Kelompok Nelayan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Surat Rekomendasi Kaya	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Rekomendasi Petunjuk Nelayan	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Grand Total	3,31	3,16	3,36	3,38	3,67	3,18	3,58	3,67	3,67	3,20	3,29	3,62	3,64	3,64	3,16	3,11

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,23
Selanjutnya Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kecepatan Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4 serta Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai 3,75

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 :

- Kualitas sarana dan prasarana yang kurang dan harus segera di tambah
- Kecepatan pelayanan yang agak lambat dikarenakan masyarakat berasumsi bahwa penyelesaian semua di Kantor Camat Muara Kaman padahal pelayanan on line seperti KTP dan KK harus menunggu proses TTE dari Kabupaten
- Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin
- Persyaratan bisa lebih di sederhanakan

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

- Waktu penyelesaian 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.
- Masyarakat berasumsi bahwa penyelesaian semua di Kantor Camat Muara Kaman padahal pelayanan on line seperti KTP dan KK harus menunggu proses TTE dari Kabupaten

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

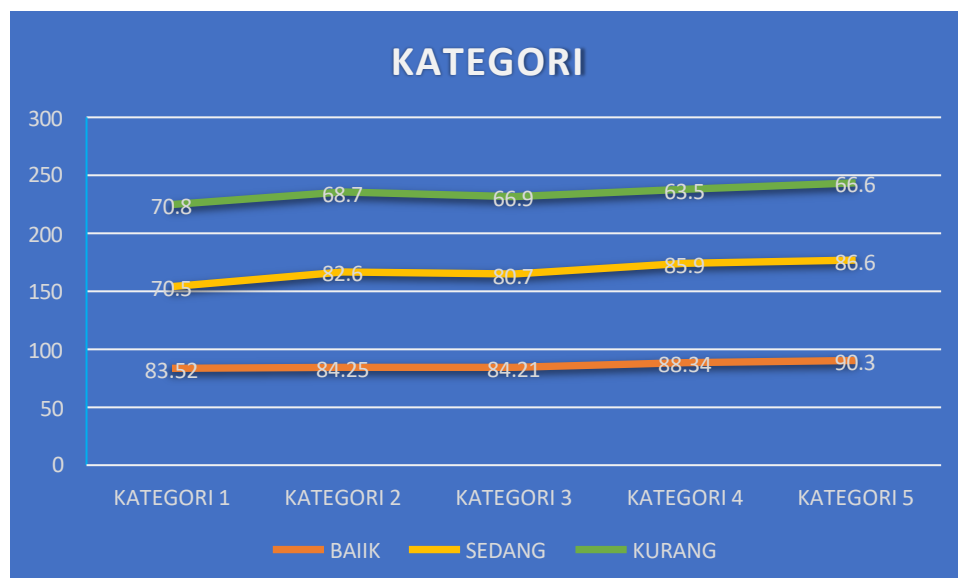
Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 September 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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	Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menginventarisasi dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana Pelayanan 2. Pengajuan rencana anggaran dan prioritas sarana dan prasarana yang berdampak langsung dengan pelayanan 3. Mengajukan Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas SDM bagi Petugas Pelayanan			√	√	Seksi pelayanan Umum
2	Kompetensi Petugas layanan	1, Menganalisis kompetensi dan mengidentifikasi gap antara kompetensi yang dimiliki dan yang dibutuhkan sesuai standar pelayanan 2. Menyusun program pelatihan bagi Petugas Pelayanan			√	√	Seksi Pelayanan Umum

		3. Mengevaluasi Petugas Pelayanan secara berkala 4. Mengusulkan Pelatihan Pemanfaatan Teknologi Informasi bagi petugas pelayanan					
3	Perilaku Petugas Layanan	1. Melakukan identifikasi masalah secara mendalam 2. Melaksanakan pelatihan service excellent bagi petugas Pelayanan 3. Peningkatan pengawasan dan evaluasi berkala 4. Peningkatan Fasilitas Pendukung Pelayanan			√	√	Seksi 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 Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai IKM Semester 1

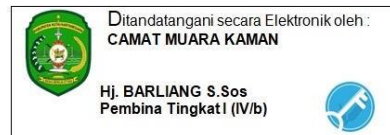
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

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

- Secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,08 (sangat baik)
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas sarana dan prasarana, Kompetensi Petugas dan Perilaku Petugas Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Keseuaian kewajaran biaya mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4 dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,75.

Muara Kaman, 20 Nopember 2025



LAMPIRAN

1. Koesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (S K M) PADA UNIT PELAYANAN KANTOR CAMAT MUARA KAMAN

Jam Survey : ☐ 08.00 s/d 12.000
Tanggal Surney : ☐ 13.00 s/d 1700

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P USIA :
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
☐ LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (Misal : KTP, KK, AK1, SKPT, SKTM, SKAW, IMB, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P*)	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*)	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
		a. Buruk	
		b. Cukup	
		c. Baik	
		d. Sangat baik	

a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

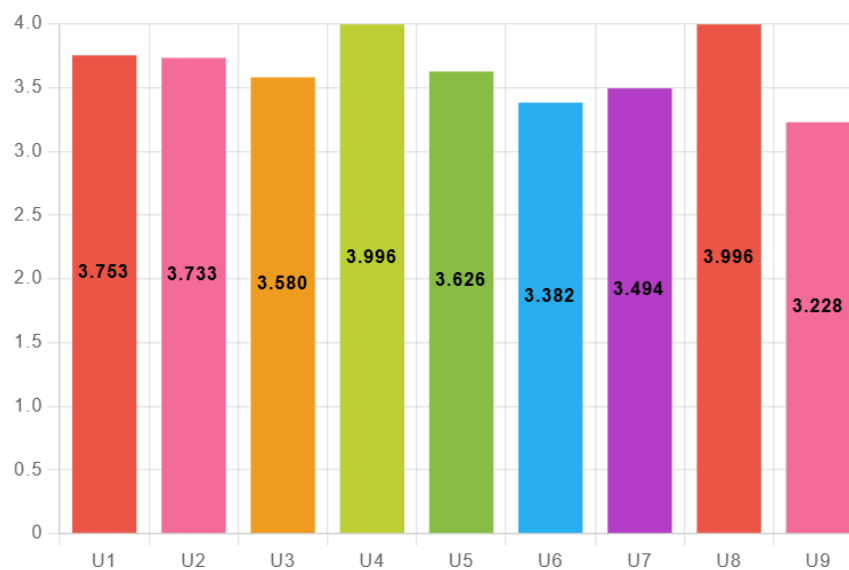
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
a.	Tidak ada	1
b.	Ada tapi tidak berfungsi	2
c.	Berfungsi tapi kurang maksimal	3
d.	Dikelola dengan baik	4

2. Hasil Pengolahan Data SKM

Table Per Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,753	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,733	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,58	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,996	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,626	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,382	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,494	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,996	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,228	Baik

Grafik Unsur Pelayanan



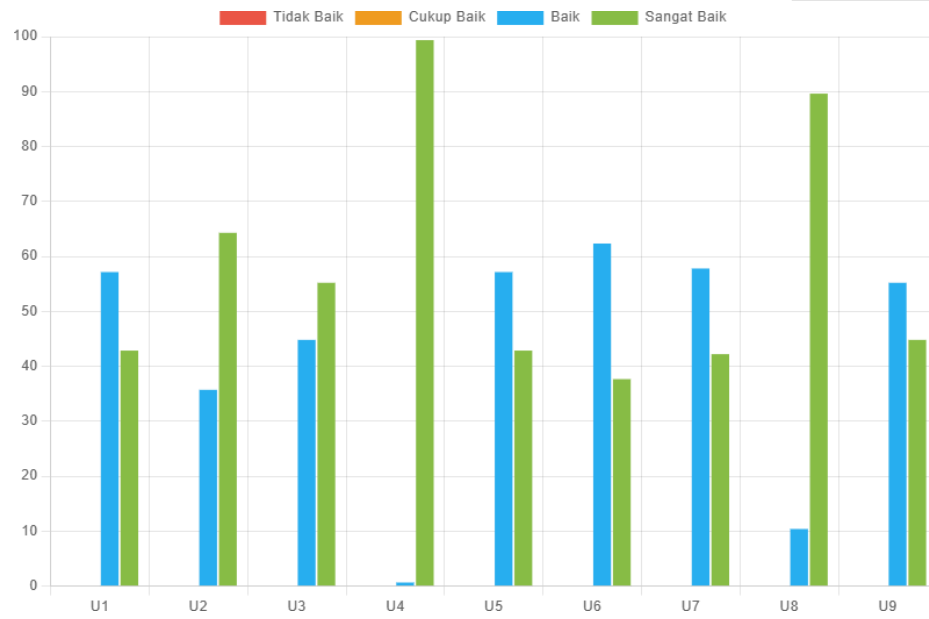
☐ Persentase Jawaban

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	57,14	35,71	44,81	0,65	57,14	62,34	57,79	10,39	55,19
Sangat Baik	42,86	64,29	55,19	99,35	42,86	37,66	42,21	89,61	44,81

TABEL PRESENTASE JAWABAN

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cukup Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Baik	32	31	33	1	34	31	10	0	33
Sangat Baik	5	6	4	36	3	6	27	36	3

GRAAFIK PRESENTASE JAWABAN

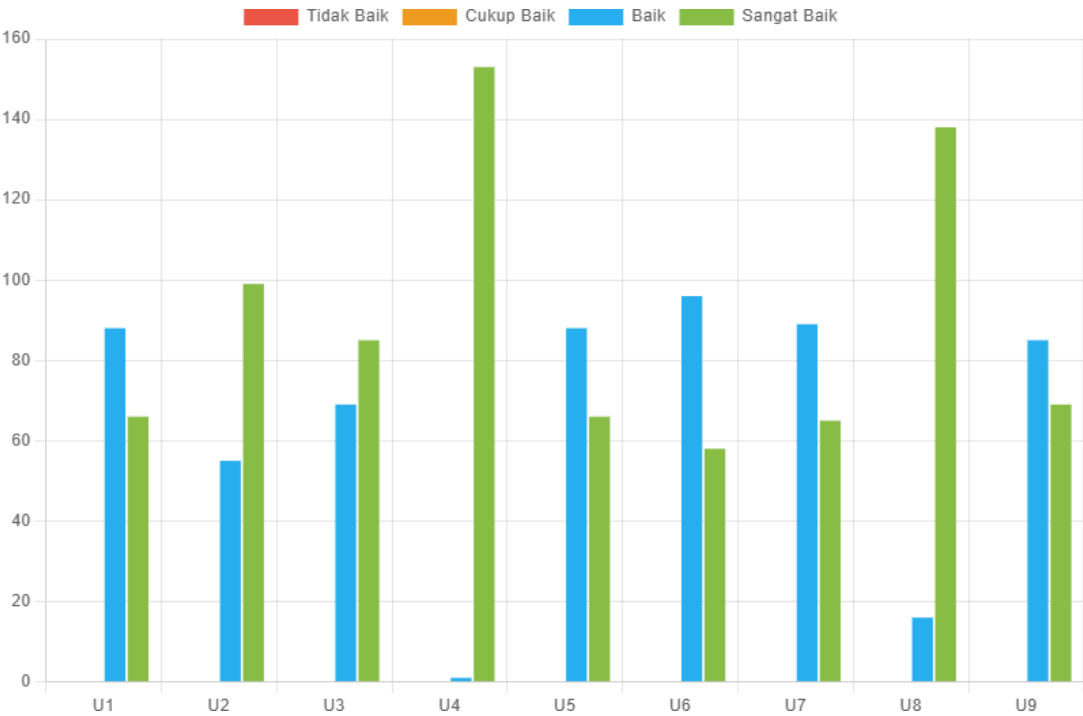


TABEL JUMLAH JAWABAN

Jumlah Jawaban

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	88	55	69	1	88	96	89	16	85
Sangat Baik	66	99	85	153	66	58	65	138	69

GRAFIK JUMLAH JAWABAN



3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM Di Kecamatan Muara Kaman













