

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




**PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR
KECAMATAN GAMBUT
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Gambut Tahun 2024 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan SKM Kecamatan Gambut ini adalah merupakan dokumen pertanggung jawaban Kecamatan Gambut dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pokoknya sesuai dengan Visi dan Misi yang telah dirumuskan, mengacu pada tugas pokok yang diemban. Sebagai salah satu unsur dari fungsi pembangunan sosial dan ekonomi.

Kecamatan Gambut telah menjalankan serangkaian kegiatan dengan harapan dapat berperan dalam meningkatkan kinerja atau keberhasilan penyelenggaraan pembangunan secara keseluruhan. Dengan tersusunnya Laporan SKM ini diharapkan pula dapat menjadi bahan atau acuan bagi segenap unsur Kecamatan Gambut sendiri untuk lebih meningkatkan peran aktif dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Selanjutnya Laporan ini juga menjadi masukan penilaian bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar.

Gambut, 10 Oktober 2024
KECAMATAN GAMBUT

AHMAD FAUZAN, S.STP.M.Si
NIP. 19801125 200012 1 003

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan tujuan	3
1.4 Sasaran	3
1.5 Manfaat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Pengolahan Data	11
3.2 Jumlah Responden SKM	12
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13
BAB IV HASIL ANALISIS SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Tren Nilai SKM	17
BAB V HASIL ANALISIS SKM	19

DAFTAR TABEL

No		Halaman
Tabel 2.1	Daftar Kegiatan SKM	8
Tabel 2.2	Daftar Krejcie and Morgan	9
Tabel 2.3	Unsur Pelayanan Publik	10
Tabel 3.1	Kategori Mutu Pelayanan	12
Tabel 3.2	Karakteristik Responden	12
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata (NRR)	13
Tabel 3.4	Detail Nilai SKM Per Unsur	14
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut	16

DAFTAR TABEL

No		Halaman
Gambar 1.1	Grafik Nilai SKM Per Unsur	14
Gambar 1.1	Nilai SKM Kecamatan Gambut tahun 2023	18

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 Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun tentang pedoman pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kab. Banjar. 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 Gambut Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

1.4. Sasaran

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pemerintah Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar dengan membentuk Tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Gambut adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode Kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner yang digunakan terdiri atas 9 (sembilan) 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 Gambut Kabupaten Banjar, meliputi :

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 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 10 (sepuluh) bulan dengan rincian pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Daftar Kegiatan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2024	10
2	Pengumpulan Data	Januari – September 2024	220
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober – Nopember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Gambut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 340 orang. 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 180 orang, dapat dilihat pada tabel 2.2 sebagai berikut :

Tabel 2.2 Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Unit kerja penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar, melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu terlihat pada tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Unsur Pelayanan Publik

No	9 Unsur Pelayanan Publik
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Pelayanan
9	Sarana dan prasarana

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Pengolahan data

Pengolahan data masing-masing Jenis Pelayanan menggunakan metode Pengukuran Skala Likert, yang setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Pedoman untuk memberikan Klasifikasi Interpretasi Kategori Mutu Pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3.2 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dijabarkan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentasi (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	75	42
		Perempuan	105	59
2	Pendidikan	SD	4	15
		SMP	27	15
		SMA	110	62
		S1	36	20
		S2	2	2
3	Pekerjaan	PNS	4	3
		TNI	0	-
		POLRI	0	-
		Swasta	36	20
		Wirausaha	23	13
		Lainnya	117	65

4	Jenis Pelayanan	Dispensasi Nikah	16	9
		Legalisasi Umum	26	15
		Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	3	2
		Surat Keterangan Tanah (SKT)	16	9
		Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	57	32
		Surat Keterangan Waris	29	17
		Lainnya (.....)	33	19

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data dan diperoleh hasil Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan dilihat pada tabel

3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3 Nilai Rata-rata (NRR)

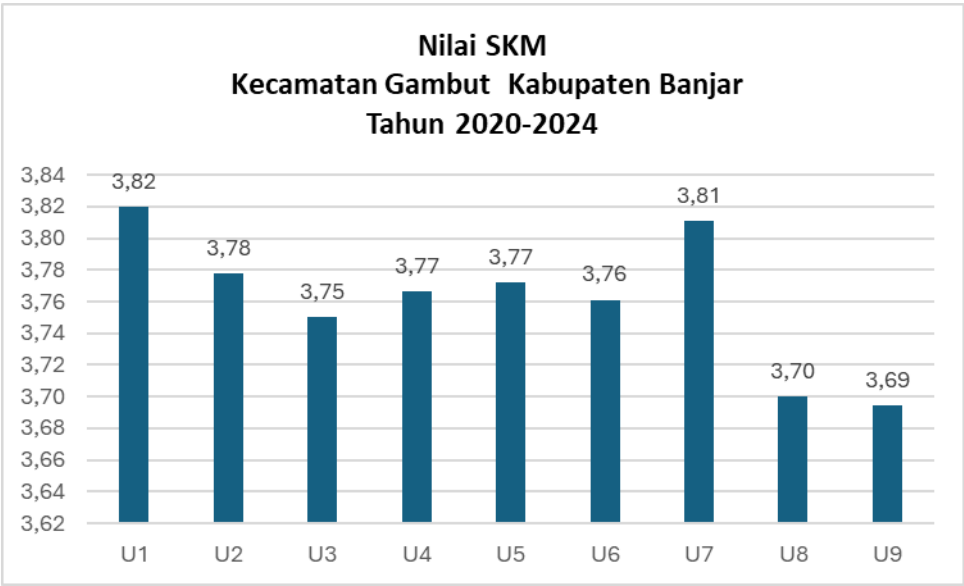
No	9 Unsur Pelayanan Publik	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,82
2	Prosedur	3,79
3	Waktu Pelayanan	3,75
4	Biaya/Tarif	3,76
5	Produk Layanan	3,77
6	Kompetensi Pelaksana	3,76
7	Perilaku Pelaksana	3,81
8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,70
9	Sarana dan prasarana	3,69

Dari tabel 3.3 di atas, dapat dilihat Detail Nilai SKM Per Unsur pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.82	3.78	3.75	3.76	3.77	3.76	3.81	3.70	3.69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai IKM	94,04								
IKM Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Gambar 1.1 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 kelemahan dan kelebihan unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,69 selanjutnya dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,70 adalah nilai terendah kedua.
2. Lima unsur yang memperoleh nilai tertinggi antara 3,75 – 3,82 adalah Produk Layanan, Prosedur, Persyaratan, dan Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif.
3. Sedangkan dua unsur layanan lainnya yaitu Waktu Layanan & Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yaitu 3,75 – 3,76.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, bahwa sarana prasarana dan penanganan pengaduan saran masukan yang perlu menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Menambah petugas layanan pengaduan saran dan masukan yang mempunyai kompetensi sesuai dengan dengan bidangnya
- Adanya tambahan sarana dan prasarana dalam pelayanan baik itu kursi tunggu dan komputer.

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

- Petugas kurang memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat dalam hal pengaduan.
- Keterampilan petugas dalam melayani dan mengolah data yang diperlukan oleh masyarakat.
- Sarana dan prasarana yang ada tidak dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rencana kegiatan tindak lanjut yang sudah disusun. 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 4.1 sebagai berikut:

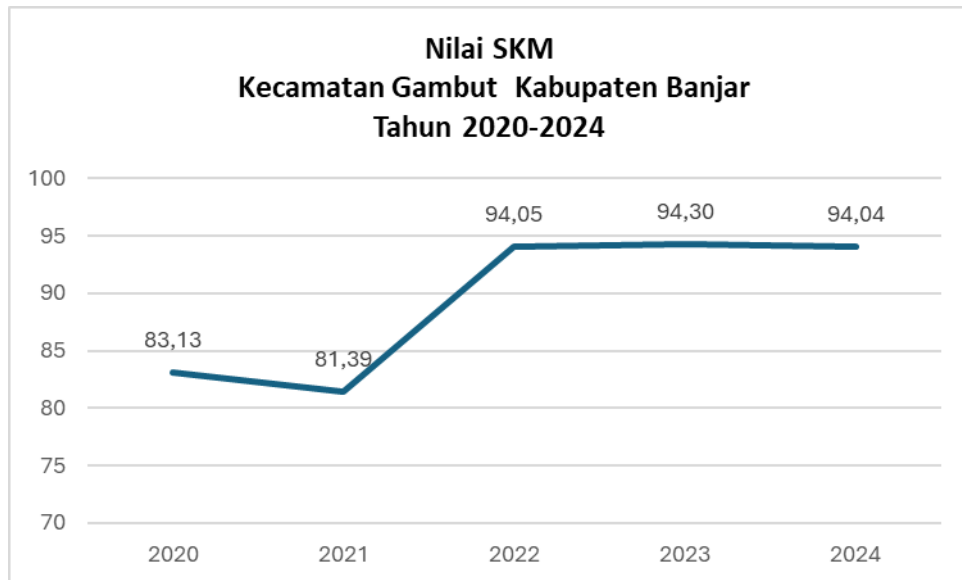
4.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan diharapkan dapat sesuai dengan SOP Pelayanan	√		√		Camat
2	Kompetensi Pelaksana	Menempatkan pegawai sesuai dengan potensi yang dimiliki	√		√		
3	Sarana dan Prasarana	Menambah alat kerja yang dibutuhkan		√		√	
4	Penanganan Pengaduan	Membuka loket Pengaduan di pelayanan		√			

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 Gambut dapat dilihat melalui gambar 4.1 berikut :

**Gambar 4.1 Nilai SKM
Kecamatan Gambut Tahun 2024**



Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2024 pada Kantor Kecamatan Gambut.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gambut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 94,04 Meskipun demikian, nilai SKM yang diperoleh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan dan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur layanan lainnya dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, dan Perilaku Pelaksana agar dapat dikembangkan dan dipertahankan.

Gambut, 10 Oktober 2024
Camat Gambut



AHMAD FAUZAN, S.STP, M.Si
NIP. 198011252000121003

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN GAMBUT
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2024**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik.	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

**Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2023]**



PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR

KECAMATAN GAMBUT

TAHUN 2023

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 Kantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar, 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 Gambut Kabupaten Banjar periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Ringkasan Hasil SKM Periode tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,82	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77	A
3	Waktu Penyelesaian	3,75	A
4	Biaya/Tarif	3,76	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,77	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,76	A
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,81	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70	A
9	Sarana dan Prasarana	3,69	A

Berkaca pada data diatas, 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 (tiga) unsur dengan nilai terendah.

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	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	Waktu Layanan	√	√	√		
2	Unsur 8	Penanganan Pengaduan saran/masukan		√	√	√	
3	Unsur 9	Sarana dan prasarana	√		√		

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan /Hambatan
1	Menyesuaikan jam pelayanan	sudah			
2	Membuat Loker Pengaduan	sudah			
3	Menambah sarana dan prasarana	sudah			

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Gambut telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut kurang lebih sebanyak 75%.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Sarana dan Prasarana, karena menunggu adanya perubahan anggaran 2024
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait

Gambut, 10 Oktober 2024
Camat Gambut


AHMAD FAUZAN, S.STP, M.Si
NIP. 198011252000121003