

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR
KECAMATAN GAMBUT
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

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 2023 (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 kuisisioner (angket) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuisisioner 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 kuisisioner 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 2023	10
2	Pengumpulan Data	Januari – September 2023	220
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober – Nopember 2023	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 2022, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Gambut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 440 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 205 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	150	73
		Perempuan	55	27
2	Pendidikan	SD	0	-
		SMP	0	-
		SMA	140	68
		S1	65	32
		S2	0	-
3	Pekerjaan	PNS	24	12
		TNI	0	-
		POLRI	0	-
		Swasta	56	27
		Wirausaha	0	-
		Lainnya	125	61

4	Jenis Pelayanan	Pelayanan Umum	49	24
		Seksi Pemerintahan	76	37
		Seksi Kesejahteraan Sosial	30	15
		Seksi Pemberdayaan Masyarakat	25	12
		Seksi Ketentraman dan Ketertiban	10	5
		Bagian Sekretariat	15	7

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)

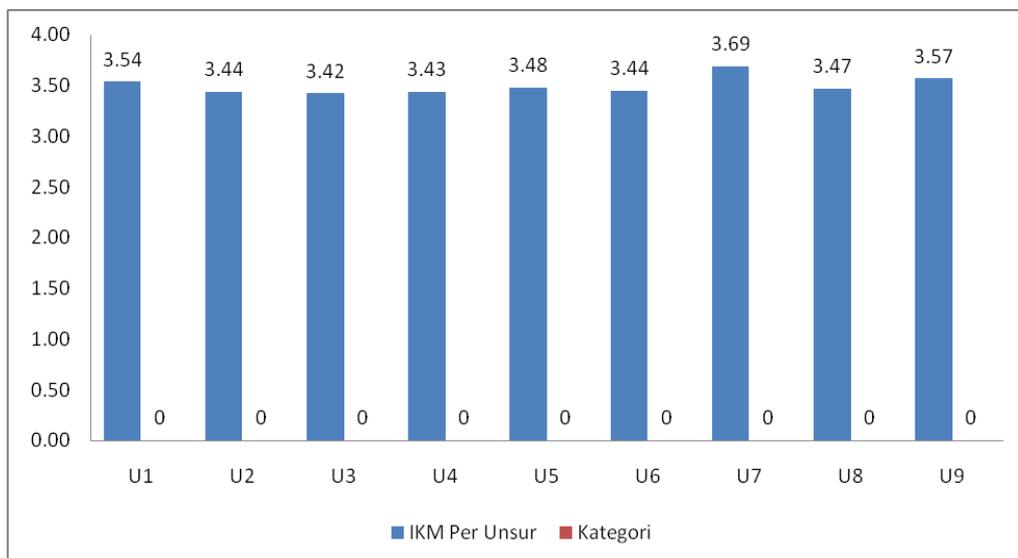
No	9 Unsur Pelayanan Publik	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
3	Waktu Penyelesaian	3,42
4	Biaya/Tarif	3,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48
6	Kompetensi Pelaksana	3,44
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,69
8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Pelayanan	3,47
9	Sarana dan prasarana	3,57

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	3.54	3.44	3.42	3.43	3.48	3.44	3.69	3.47	3.57
Kategori	A	B	B	B	B	B	A	B	A
Nilai IKM	87,43								
IKM Unit Pelayanan	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 kelemahan dan kelebihan unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,42 selanjutnya dari Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua.
2. Tiga unsur lainnya yang memperoleh nilai antara 3,44 – 3,47 adalah Prosedur, Kompetensi Pelaksana dan Sarana & Prasarana .
3. Sedangkan empat unsur layanan lainnya dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Produk, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,54 – 3,69.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan umum agar lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih baik dari tahun kemarin”.

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
(sesuaikan dengan hasil Survei)

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.
- Biaya/Tarif menurut masyarakat masih dirasakan berat karena dengan kondisi ekonomi sekarang yang banyak mengalami bencana alam.

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

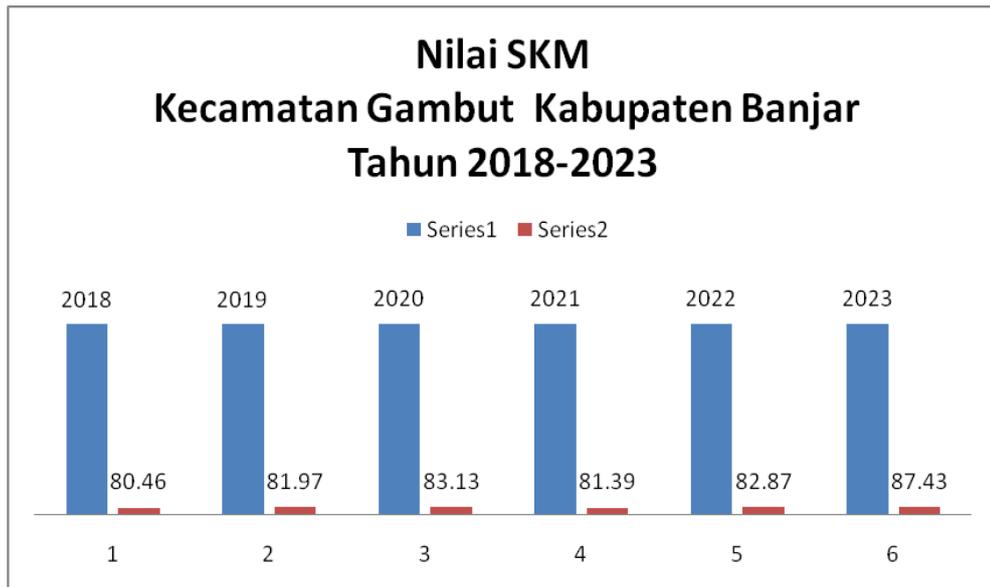
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “ <i>online</i> ”	√		√		Camat
		Penambahan loket layanan	√			√	
2	Biaya/tarif	Mengadakan sosialisasi mengenai biaya/tarif		√			
3	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√			√	
4	Kompetensi Pelaksana	Menempatkan pegawai sesuai dengan potensi yang dimiliki	√		√		
5	Sarana dan Prasarana	Menambah alat kerja yang dibutuhkan		√			

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 2023**



Berdasarkan gambar 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2023 pada Kantor Kecamatan Gambut.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Nopember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gambut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,43. Meskipun demikian, nilai SKM yang diperoleh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu penyelesaian dan Biaya/Tarif
- Sedangkan tiga unsure layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, agar dapat dikembangkan dan dipertahankan.

Gambut, Nopember 2023
Camat Gambut

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

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR**

TANGGAL SURVEY :	JAM SURVEY	a. 08.00 s.d. 12.00 b. 13.00 s.d. 17.00
---------------------------	---------------	--

PROFIL

- Usia : Tahun
- Jenis Kelamin : L P
- Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
- Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA
- Jenis Layanan yang diterima : Kependudukan
 Perizinan
 Non Perizinan (Lainnya)



**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat Sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		SILAHKAN TAMBAHKAN SARAN/PENDAPAT LAINNYA

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN GAMBUT**

Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji

Jumlah Populasi : 440 (Menurut Tabel Krejcie and Morgan)

Jumlah Target Responden : 205

No	Jenis pelayanan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Pertah ankan Kualita s Pelaya nan
2	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Manta p
3	Pelayanan Umum	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Oke

4	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Prosedur disetiap pelayanan lebih disediakan
5	Seksi Pemerintahan	Pereempuan	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Semoga segala pelayanan yang terbaik ini bisa dipertahankan
6	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi
7	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Perlu pertahankan
8	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	4	3	lebih baik lagi

	n			JAT											
9	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus
10	Seksi Pemerintahan	Pere mpua n	25-34 Tahun	S1	LAINN YA	3	4	4	3	3	4	3	4	4	Melak ukan peyeg aran dalam semua lini agar pelaya nan nya semaki n baik dan terdep an
11	Bagian Sekretariat	Laki- laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup
12	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	4	3	4	3	4	3	3	

22	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
23	Seksi Pemerintahan	Pere mpuan	25-34 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
25	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Pere mpuan	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
26	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
27	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
30	Seksi Pemerintahan	Pere mpuan	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
31	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Perlu pertah ankan

	Masyarakat														
41	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
42	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Perlu pertah ankan
43	Seksi Pemerintaha n	Pere mpua n	25-34 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	lebihb aik lagi
44	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
46	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	Seksi Pemerintaha n	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Cukup

50	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Cukup
51	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	Seksi Pemerintahan	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
53	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
55	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
56	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	Seksi Pemerintahan	Pere mpua n	25-34 Tahun	S1	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Perlu pertah ankan
58	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	3	4	3	3	4	4	lebihb aik lagi
59	Seksi Kesejahteraan	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	4	3	4	

	n Sosial														
60	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
61	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
62	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Cukup
63	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	3	3	4	3	4	3	4	Cukup
65	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
66	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
67	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
68	Seksi Ketentraman dan	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	4	3	4	3	4	3	3	

	Ketertiban														
69	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERAJAT	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Cukup
71	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
72	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
73	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERAJAT	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
75	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
76	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpuan	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	4	3	3	3	4	4	4	4	

78	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	4	3	3	3	4	4	3	3	4	Cukup
79	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	3	3	3	4	3	4	3	4	Cukup
80	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
81	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
82	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
83	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
84	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
85	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
86	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup
87	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	4	3	4	4	Cukup

88	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	Cukup
89	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup
90	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
91	Bagian Sekretariat	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERAJAT	PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
92	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
93	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
94	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
95	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	3	3	3	3	3	4	3	4	

116	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
117	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
118	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
119	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	3	3	3	3	3	4	33	3	4	
120	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
121	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
122	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
123	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	3	4	3	3	3	4	4	

144	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
145	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
146	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
147	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
149	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
150	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
151	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
152	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
153	Seksi Pemberdayaan an	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	4	3	3	4	4	4	4	

	Masyarakat														
154	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
155	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
156	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
157	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
158	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
159	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
160	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
162	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	45-54 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	3	3	3	3	3	4	4	4	3	

172	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
173	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
174	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
175	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
176	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
177	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
178	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
179	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
180	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	4	4	4	3	3	3	4	4	

181	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
183	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
184	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
186	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
188	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
189	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERAJAT	LAINN YA	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
190	Seksi Pemberdayaan an	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERAJAT	SWAS TA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

	Masyarakat														
191	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
193	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
194	Seksi Kesejahteraan Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
195	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
196	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pere mpua n	25-34 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
197	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
198	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
199	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

200	Pelayanan Umum	Pere mpua n	35-44 Tahun	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
202	Seksi Kesejahteraa n Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
203	Pelayanan Umum	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	SWAS TA	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
204	Seksi Pemerintahan	Laki-laki	35-44 Tahun	SMA SEDERA JAT	LAINN YA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
205	Seksi Kesejahteraa n Sosial	Laki-laki	45-54 Tahun	S1	LAINN YA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
			NIAI RATA-RATA			3.54	3.44	3.42	3.43	3.48	3.44	3.69	3.47	3.57	3.497
			NILAI RATA-RATA TERTIMBANG			0.393	0.382	0.380	0.382	0.386	0.383	0.410	0.385	0.396	3.497
			SKM UNIT PELAYANAN			87.43									87.43

NILAI RATA-RATA (NRR) UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	88.41	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85.98	B
3	Waktu Penyelesaian	85.49	B
4	Biaya / Tarif	85.85	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.95	B
6	Kompetensi Pelaksana	86.10	B
7	Perilaku Pelaksana	92.20	A
8	Sarana & Prasarana	86.71	B
9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	89.15	A

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



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode [2022]



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 2022 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 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,26	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,24	B
4	Biaya/Tarif	3,55	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,23	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	B
7	Perilaku Pelaksana	3,17	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	B
9	Sarana dan Prasarana	3,77	A

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. 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 7	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		
2	Unsur 8	Mengadakan kotak saran di pelayanan	√		√	√	
3	Unsur 6	Kompetensi Pelaksana		√		√	

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)	Dokumen Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	sudah			
2	Mengadakan kotak saran di pelayanan	sudah			
3	Kompetensi Pelaksana	belum			

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:
 - Kompetensi Pelaksana, karena menunggu ada pelatihan dan penilaian kompetensi
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
1					

Gambut, Nopember 2023
Camat Gambut

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

