



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN ASTAMBUL TAHUN 2025



Jalan Syech Muhammad Arsyad Al-Banjari No.2
Astambul Kabupaten Banjar

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II.....	2
PENGUMPULAN DATA SKM.....	2
2.1 Pelaksana SKM.....	2
2.2 Metode pengumpulan Data.....	2
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAH DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeka Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Per Unsur layanan.....	6
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	1
1. Lampiran Kuesioner.....	1
2. Hasil Pengolah Data.....	2
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada periode sebelumnya.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam 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 Pemerintah Kecamatan Astambul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Astambul, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Astambul.

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 Pemerintah Kecamatan Astambul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kecamatan Astambul adalah Tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (Sebagaimana Terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan 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 Pemerintah Kecamatan Astambul 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 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:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	17

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pemerintah Kecamatan Astambul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Pemerintah Kecamatan Astambul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 270 orang . Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan Berdasarkan Kuesioner jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 159 orang .

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 159 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	74
		PEREMPUAN	85
2	PENDIDIKAN	SD	96
		SLTP	28
		SLTA	38
3	PEKERJAAN	SWASTA	55
		PETANI	35
		PEDAGANG	20
		BURUH TANI	19
		BURUH HARIAN LEPAS	30
4	JENIS LAYANAN	SKTM	110
		DISPENSASI NIKAH	35
		AHLI WARIS	7
		SURAT PINDAH	7

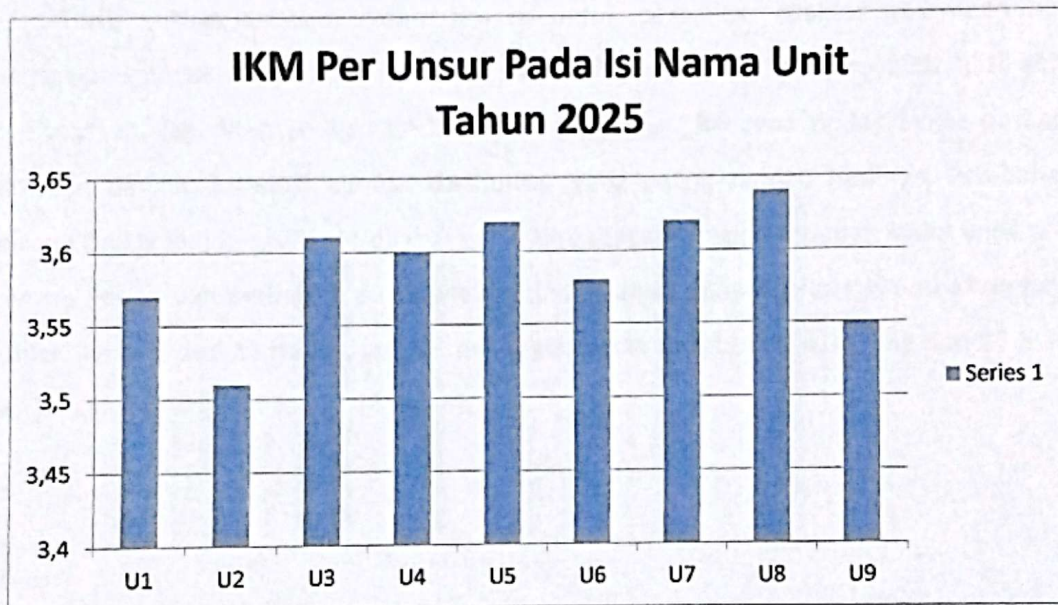
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3.57	3.51	3.61	3.60	3.62	3.58	3.62	3.64	3.55
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,85 A (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Mendapatkan Nilai Terendah Yaitu Prosedur 3.51 Selanjutnya Nilai Terendah Kedua Sarana dan Prasana Mendapatkan Nilai 3.55 Begitu juga Persyaratan 3.57 termasuk tiga unsur terendah .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan saran 3,64 Perilaku Pelaksana 3,62 dan Produk Layanan 3,62 mendapatkan nilai tertinggi

4.2 Rencana Tindak Lanjut

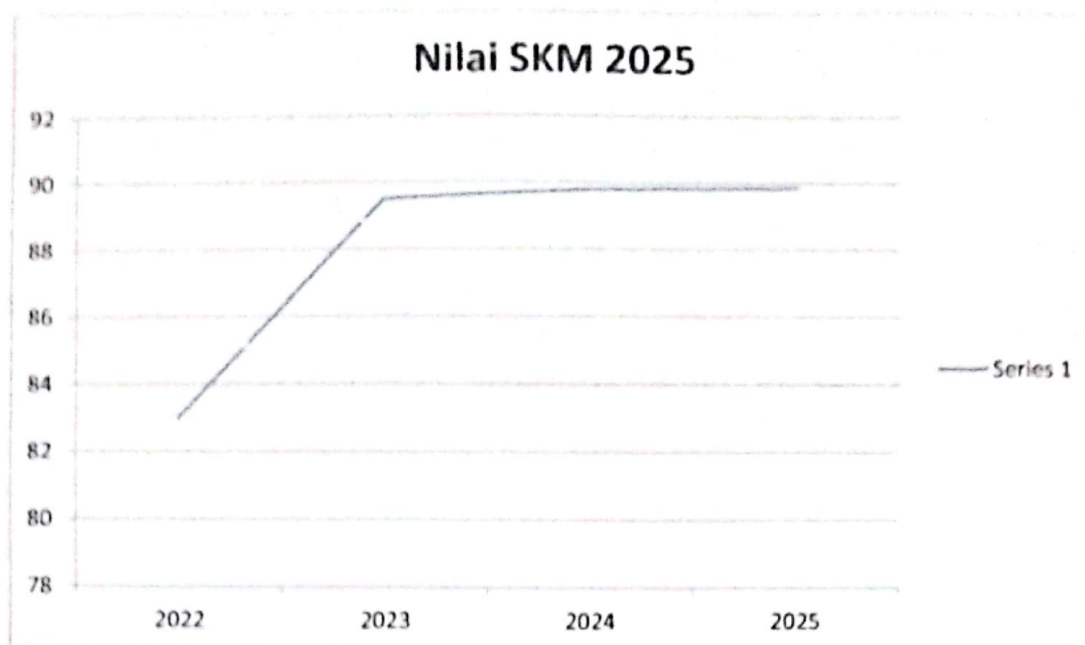
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Persyaratan	Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa mengenai Persyaratan Pengajuan Berkas	√		√		Camat
2	Sarana dan Prasarana	Ruang Pelayanan yang masih belum memadai	√		√		Camat
3	Prosedur	Memberikan informasi atau layanan sesuai Permintaan Pemohon	√		√		Camat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pe layanan 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 Pemerintah Kecamatan Astambul dapat dilihat melalui grafik berikut



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 dan kenaikan signifikan dari 2023 ke 2024 pada Kecamatan Astambul .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,85. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur, sarana dan prasarana dan persyaratan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk layanan dan perilaku pelaksana.

Kabupaten Banjar, Oktober 2025

Camat Astambul



AHMAD FAUZI, S.Sos.MM
NIP. 196801231998031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pemerintah Kecamatan Astambul

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	4	4	4	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	4	3	4	4	4	4	3	4	3
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	3	3	3	3	4	4	3
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	3	3	4	3	3	3	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4
31	4	3	3	3	3	3	4	4	3
32	4	3	4	4	4	4	4	3	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	3	4	4	4	3	4
35	3	4	4	4	3	3	4	4	3
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	3	3	3	3	3	4	3	3
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	3	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	3	3	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	3	3	3	3
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4
46	4	3	3	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	4	3	4	3	3	4	3	4	4
50	3	4	4	4	4	3	4	4	3
51	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	3

55	4	3	3	4	4	4	3	4	3
56	4	3	3	3	4	3	3	4	4
57	4	3	4	4	4	4	4	3	3
58	3	3	4	4	4	4	3	4	3
59	4	4	3	4	3	4	3	3	3
60	4	3	3	3	3	3	4	4	4
61	3	3	4	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	4	3	3	4	4
63	3	4	4	4	4	3	4	3	3
64	4	3	4	3	4	4	3	4	4
65	4	4	3	4	3	3	4	3	4
66	3	3	4	4	3	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	3	4	4	4	3	3
69	3	4	4	3	3	3	3	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	3	4	3	4	4	4	3	4
72	3	4	4	3	3	3	3	4	3
73	4	3	3	4	4	4	4	3	3
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	3	4
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	4	4	3	4
78	3	3	4	4	4	4	3	3	4
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	3	3	4	3	3	3	4	3	4
81	3	3	4	4	4	4	4	3	3
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	3	3	4	4	4	4	4	3
84	3	4	3	3	4	3	3	4	3
85	4	3	4	3	3	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4
87	4	3	3	3	4	3	4	3	3
88	3	4	4	4	3	4	3	4	4
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4
90	3	4	4	3	3	4	4	3	3
91	4	3	3	4	4	3	4	4	4
92	3	3	4	3	4	4	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4
95	4	4	3	4	3	3	3	4	3
96	4	3	4	4	4	3	4	4	4
97	3	4	4	3	4	4	3	6	4
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	4	3	4	4	3	3
101	3	4	4	4	4	3	3	4	4
102	4	3	3	3	4	4	4	4	3
103	4	4	4	3	3	3	4	4	4
104	3	4	3	3	4	4	4	4	4
105	4	3	4	3	3	3	4	4	3
106	4	4	4	4	4	4	3	3	3
107	3	3	3	3	4	4	3	4	4
108	4	3	4	4	3	4	3	4	4
109	4	3	4	4	3	3	3	4	3
110	4	4	3	3	4	3	4	3	4
111	4	4	3	4	4	4	3	4	4
112	3	3	4	3	3	3	4	3	4
113	4	3	3	4	3	3	4	3	3

114	3	4	3	4	4	4	4	4	3
115	4	3	4	3	3	3	4	3	4
116	3	4	4	4	4	4	3	3	4
117	4	3	3	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	3	3	4	4	4	4
121	4	4	4	3	3	4	4	4	4
122	4	4	4	3	3	4	4	4	4
123	4	4	4	3	3	4	4	4	4
124	3	3	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	4	4	4	4	4	3	3
126	3	3	4	4	4	4	4	3	3
127	3	3	4	4	4	4	4	3	3
128	3	3	4	4	4	4	4	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	3	3	3	4
136	3	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	4	3	3	3	3	3	3
140	4	3	3	3	3	3	4	3	3
141	4	3	3	3	4	3	3	3	4
142	4	4	3	4	4	4	4	4	3
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	4	4	4	4	3
145	4	4	3	4	4	4	4	4	3
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	3	3	4	4	4	4
149	4	4	3	3	3	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	4	4	4	4
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	3	4	4	3
157	3	3	4	4	4	4	4	4	3
158	3	3	4	4	4	4	4	4	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai / Unsur	569	559	574	573	577	570	576	580	565
NRR / Unsur	3,579	3,516	3,610	3,604	3,629	3,585	3,623	3,648	3,553
NRR tertimbang / Unsur	0,398	0,391	0,401	0,400	0,403	0,398	0,403	0,405	0,395
Kategori Per Unsur	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan							) 3,594	**) 89,85	

Keterangan

:

- U1 s.d.

U11

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per

Unsur

NRR

tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai Rata-Rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

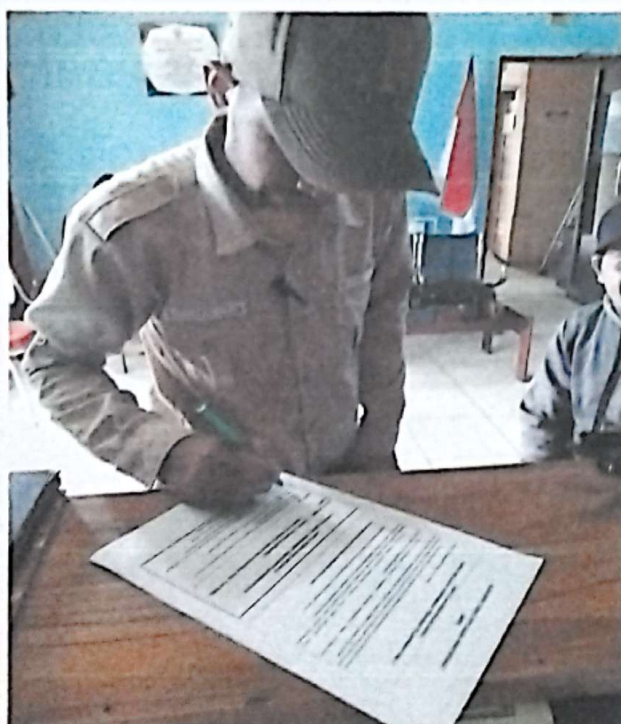
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,57
U2	Prosedur	3,51
U3	Waktu Pelayanan	3,61
U4	Biaya/Tarif	3,60
U5	Produk Layanan	3,62
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58
U7	Perilaku Pelaksana	3,62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64
U9	Sarana dan Prasarana	3,55

IKM UNIT PELAYANAN :**89,85****Mutu Pelayanan :****Sangat Baik**

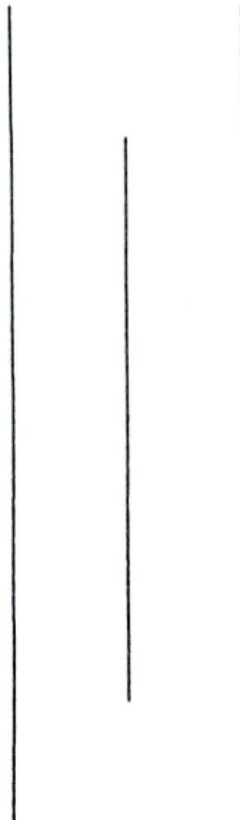
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN ASTAMBUL
TAHUN 2024



Jalan Syech Muhammad Arsyad Al-Banjari No.2 Astambul
Kabupaten Banjar

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 Pemerintah Kecamatan Astambul 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 Pemerintah Kecamatan Astambul periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,60	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.59	B
3	Waktu Penyelesaian	3.59	B
4	Biaya/Tarif	3.61	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.59	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.61	B
7	Perilaku Pelaksana	3.65	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.55	B
9	Sarana dan Prasarana	3.55	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. 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	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Membuat loket pengaduan dipelayanan		v	v		
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Membuat Maklumat pelayanan			v		
3	Sarana dan Prasarana	Menambah alat kerja yang dibutuhkan		v		v	

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	Membuat Locket Pengaduan	Sudah	Tindak lanjut Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, untuk kotak pengaduan sudah ada di pasang di Kecamatan		Beberapa dari Penerima layanan masih ada yang kurang memahami dengan penjelasan petugas
2	Adanya Standar Pelayanan	Sudah	Sistem Mekanisme dan Prosedur, sudah ada terpasang untuk maklumat pelayanan		Beberapa dari Penerima layanan yang ingin mengurus dokumen, tetapi berkas yang dibawa masih belum lengkap, sehingga si petugas layanan di anggap mempersulit kepengurusan dokumen tersebut

3	Menambah Sarana dan Prasarana	Sudah	Sarana dan Prasarana, di kecamatan sudah dibenahi		Keterbatasan anggaran dan ruang untuk pengadaan baru atau perbaikan dan minimnya ruang penyimpanan yang menyebabkan penumpukan barang
---	-------------------------------	-------	---	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Astambul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (Presentase dihitung dari Realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
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	November 2024	Perlu adanya Inovasi Baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan lebih maksimal kepada penerima layanan serta perbaikan saran dan prasarana untuk pengguna layanan dan pemberi layanan	November 2024	Camat	Kecamatan Astambul

Martapura , Oktober 2024

Camat Astambul



AHMAD FAUZI, S.Sos.MM
NIP. 196801231998031007