

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



**KECAMATAN TASIK PAYAWAN
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya	20

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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan Tasik Payawan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Kecamatan Tasik Payawan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Tasik Payawan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Tasik Payawan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM di Kecamatan Tasik Payawan, 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, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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 Kecamatan Tasik Payawan 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 per semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 – 4 Januari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	08 Januari – 26 April 2024	69
3.	Pengolahan Data	19 – 24 Juni 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan	25 – 29 Juni 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Tasik Payawan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Tasik Payawan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 295 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 165 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 185 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	73	39%
		PEREMPUAN	112	61%
2	USIA	17-30	87	47%
		31-40	49	26%
		41-50	21	11%
		51-60	25	14%
		61-70	3	2%
3	PENDIDIKAN	SD	50	27%
		SLTP	30	16%
		SLTA	80	43%
		DIII	10	5%
		SI	14	8%
		S2	1	1%
4	PEKERJAAN	PNS	5	3%
		TNI/POLRI	2	1%
		SWASTA	68	37%
		WIRUSAHA	30	16%
		LAINNYA	80	43%
5	JENIS LAYANAN	SKTM	148	80%
	YANG DITERIMA	SURAT PINDAH	0	0%
		AHLI WARIS	2	1%
		DOMISILI	3	2%
		REKOMENDASI	19	10%
		IJIN KERAMAIAAN	12	6%
		SKCK	1	1%

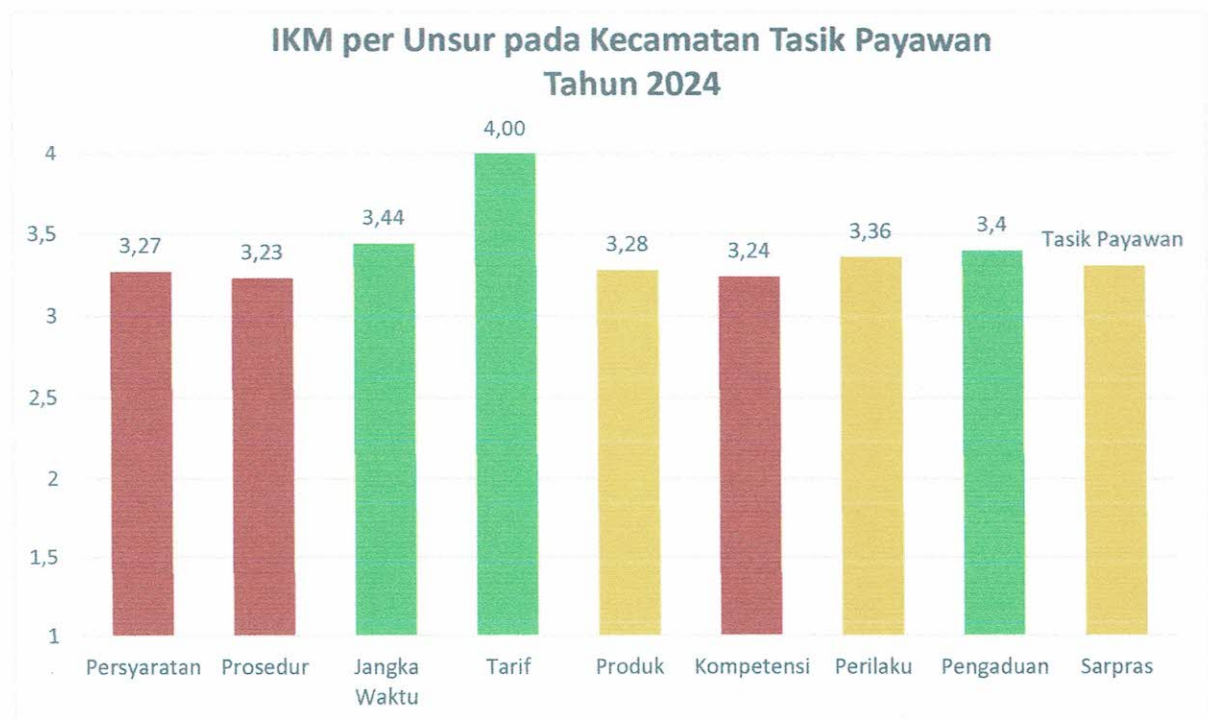
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,27	3,23	3,44	3,85	3,28	3,24	3,36	3,40	3,31
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,10 (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. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 3,2 kemudian unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,24 dan unsur Persyaratan dengan nilai 3,27 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 kemudian unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,44 dan unsur Penanganan Pengaduan saran dan Masukan 3,40.

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

1. Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang Sistem, mekanisme, dan prosedur.
2. Petugas layanan harus diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan prima, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
3. Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang persyaratan dalam layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

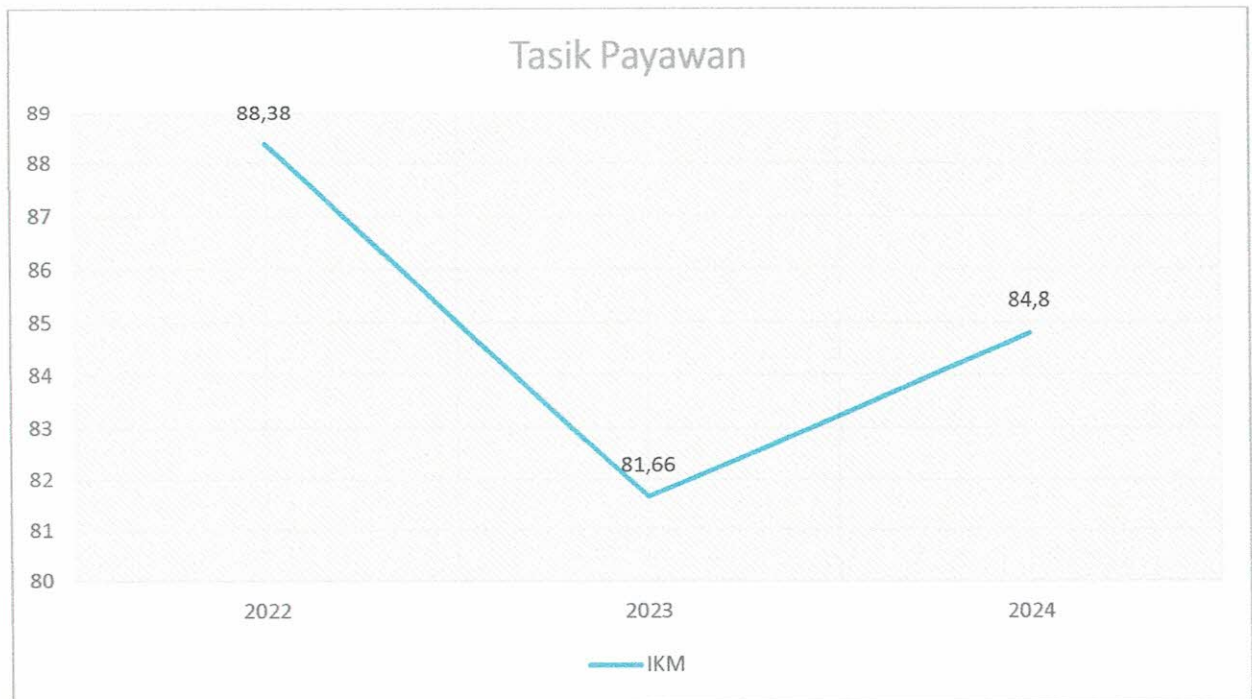
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tasik Payawan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Prosedur	- Mempublikasi kan prosedur pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Mengevaluasi SOP pelayanan		✓	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Kompetensi Pelaksana	- Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana - Perlu adanya penambahan SDM yang berkualitas.		✓	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Persyaratan	- Mempublikasi kan persyaratan pelayanan		✓	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

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 digunakan 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 Tasik Payawan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Tasik Payawan dari tahun 2022 – 2024 berfluktuasi. Pada tahun 2024 semester I mengalami kenaikan dari tahun 2023 yang berarti meningkatnya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari Kecamatan Tasik Payawan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tasik Payawan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 84,80.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif, unsur Waktu Penyelesaian, dan unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.

Petak Bahandang, Juli 2024
CAMAT TASIK PAYAWAN

BAMBANG SERUYANTO, S.STP
Pembina Tk. I
NIP. 19830613 200112 1 002

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00 WIB
☐ 13.00-17.00 WIB

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 : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

169	4	3	4	4	3	3	3	4	3	REKOMENDASI
170	3	3	4	4	3	3	4	4	3	REKOMENDASI
171	3	3	4	4	4	3	4	4	3	REKOMENDASI
172	4	3	3	4	3	3	3	4	3	REKOMENDASI
173	4	3	3	4	4	4	4	4	4	REKOMENDASI
174	3	4	4	4	3	4	3	4	3	REKOMENDASI
175	3	3	3	4	4	3	3	3	3	REKOMENDASI
176	3	4	4	4	3	4	3	3	3	REKOMENDASI
177	3	3	3	4	3	4	3	4	3	REKOMENDASI
178	3	3	4	4	3	4	4	3	3	REKOMENDASI
179	3	3	4	4	4	3	3	3	3	REKOMENDASI
180	3	3	4	4	4	4	4	3	3	REKOMENDASI
181	3	4	3	4	4	4	3	3	3	REKOMENDASI
182	3	4	3	4	3	4	3	3	4	REKOMENDASI
183	4	4	4	4	3	4	4	3	3	REKOMENDASI
184	3	3	4	4	3	4	4	4	4	SKCK
185	3	3	4	4	3	4	4	3	4	SKCK
NILAI/UNSUR	605	598	637	740	606	599	622	629	612	
NRR UNSUR	3,27	3,23	3,44	4,00	3,28	3,24	3,36	3,40	3,31	
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,38	0,44	0,36	0,36	0,37	0,38	0,37	3,39
										25
										0,111
IKM UNIT PELAYANAN										84,80
										Baik

Jumlah Responden

Bobot
Unsur

Nilai Penimbang

Bobot NRR Tertimbang

Nilai IKM

- U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.111
- Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 84,80

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

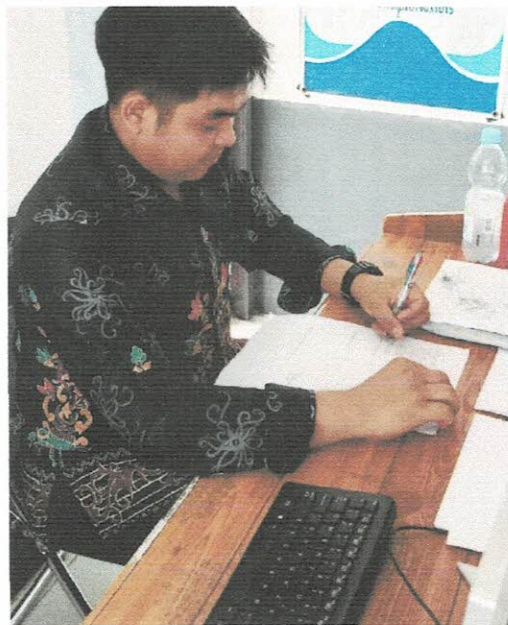
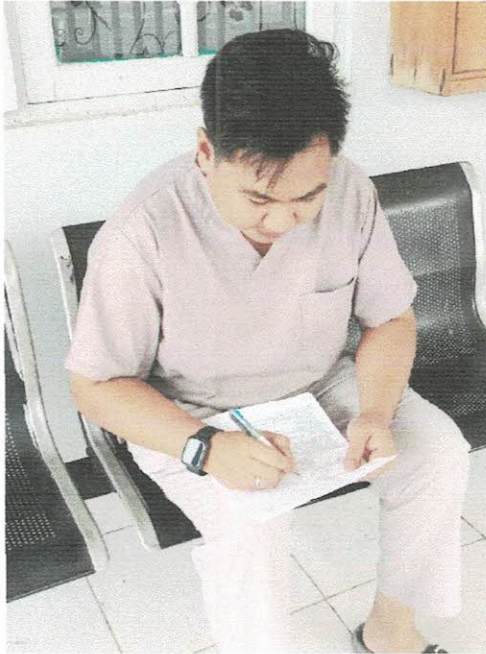
**3. DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JANUARI TAHUN 2024**



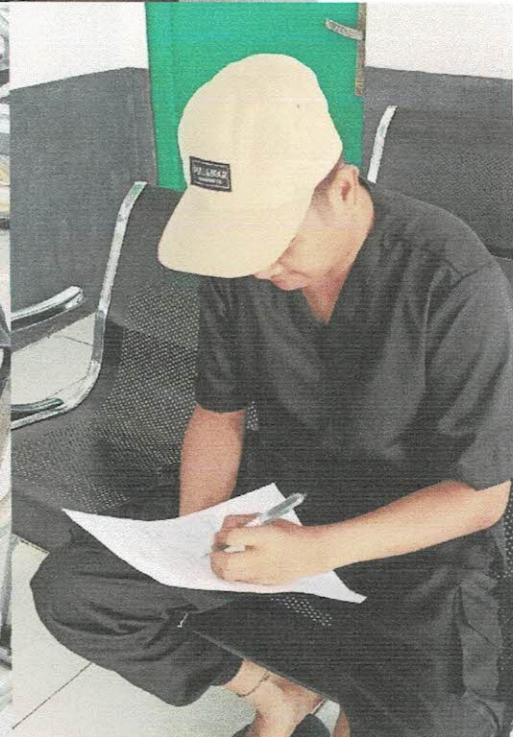
**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN FEBRUARI TAHUN 2024**



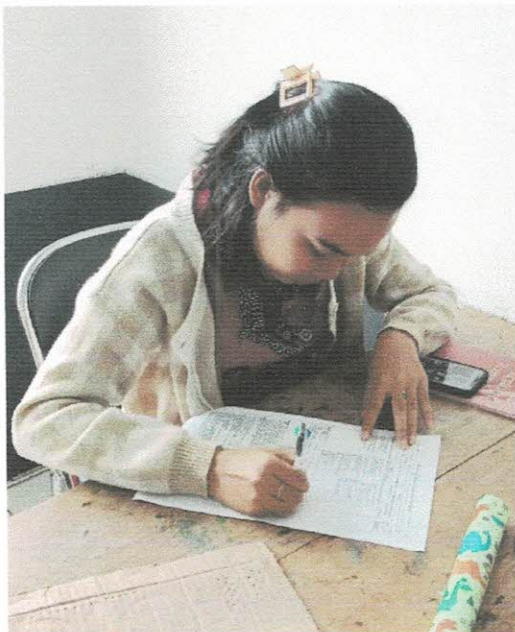
**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN MARET TAHUN 2024**



**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN APRIL TAHUN 2024**



**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN MEI TAHUN 2024**



**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JUNI TAHUN 2024**



**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN TASIK PAYAWAN**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 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 perlu disusun 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 Tasik Payawan tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2023

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Semester II	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,02	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,02	B
3	Waktu Penyelesaian	3,14	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,23	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
7	Perilaku Pelaksana	3,02	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,02	B
9	Sarana dan Prasarana	3,31	A

Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah dari pada unsur yang lain. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. 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 kedua unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Unsur 8	1.1 Mengelola sarana pengaduan yang ada, terkhusus melalui online/media sosial		✓	Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan
2	Unsur 6	2.1 Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana		✓	Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan

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	1.1 Mengelola sarana pengaduan yang ada, terkhusus melalui online/media sosial	Dalam proses	Petugas mengelola sarana pengaduan online		Banyak masyarakat yang masih belum menguasai teknologi digital
2	2.1 Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana	Sudah			Keterbatasan waktu dan anggaran

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Tasik Payawan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Survei Kepuasan Masyarakat beserta tindak lanjut dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Tasik Payawan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Petak Bahandang, November 2023



CAMAT TASIK PAYAWAN,

BAMBANG SERUYANTO, S.STP
Pembina Tk. I

NIP. 19830613 200112 1 002