

LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) PERIODE
JULI - SEPTEMBER TAHUN 2025

A large circular logo with a rainbow gradient background. The text "KECAMATAN" is in white, "BANJARBARU" is in yellow with a small emblem of Banjarbaru in the letter 'B', and "SELATAN" is in white.

KECAMATAN
BANJARBARU
SELATAN

KECAMATAN BANJARBARU SELATAN
KOTA BANJARBARU
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV.....	17
ANALISIS HASIL SKM.....	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	18
BAB V.....	20
KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN	01
1. Quesioner.....	19
2. Hasil Pengolahan Data.....	10
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Banjarbaru, 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 Kecamatan Banjarbaru Selatan.

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 Banjarbaru Selatan yang dikoordinir oleh admin SKM bersama Pelaksana di masing-masing seksi yang bertugas di Pelayanan (*Front Office*).

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 dalam kuesioner SKM di Kecamatan Banjarbaru Selatan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan Pukul 08.00 - 16.30. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2025
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	56 %
		PEREMPUAN	12	48 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	1 %
		SLTP	1	1 %
		SLTA	16	64 %
		DIII	3	3 %
		SI	5	5 %
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	5	20 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	6	24 %
		WIRSAUSAHA	2	3 %
		PELAJAR /MAHASISWA	12	48 %
		LAINNYA	1	1 %

Hasil pengukuran Kuisisioner di Kantor Kelurahan Loktabat Selatan

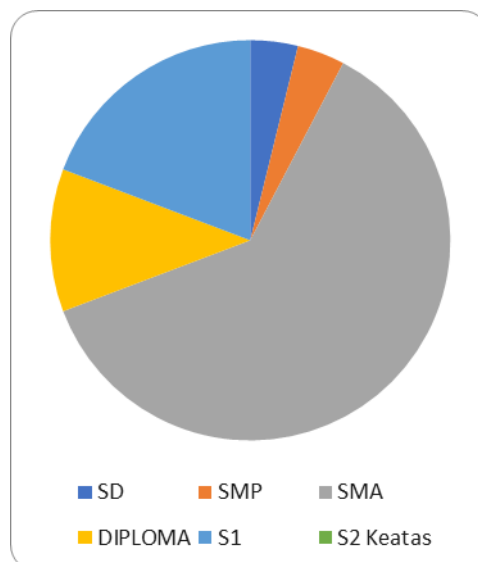
1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	14
Perempuan	12

2. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	1
SMA	16
DIPLOMA	3
S1	5
S2 Keatas	0

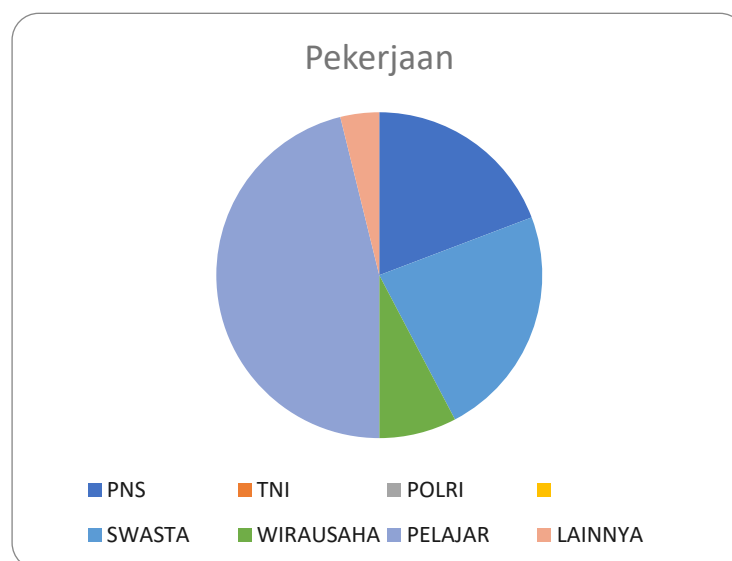
Grafik Responden berdasarkan Pendidikan



3. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
PNS	5
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	6
WIRSAUSAHA	2
PELAJAR	12
LAINNYA	1

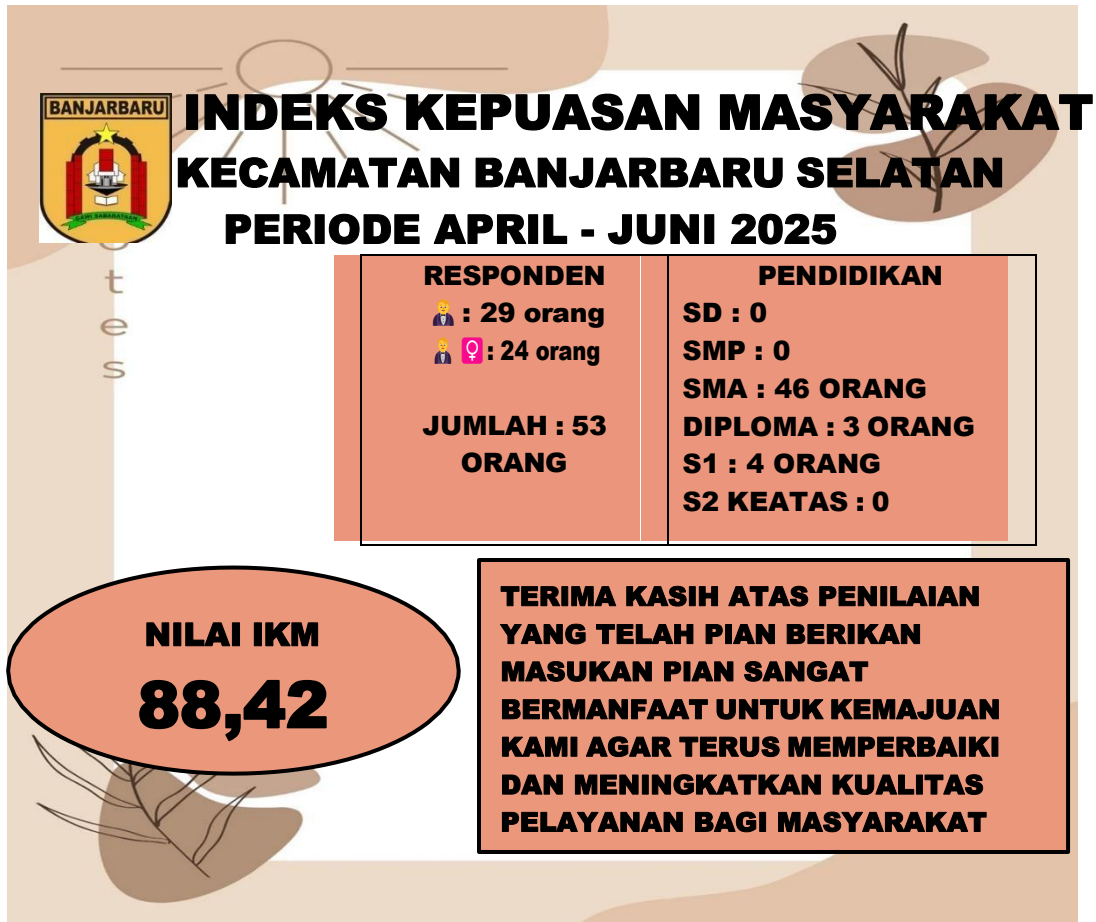
Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan



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

TRIWULAN I





TRIWULAN III



Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

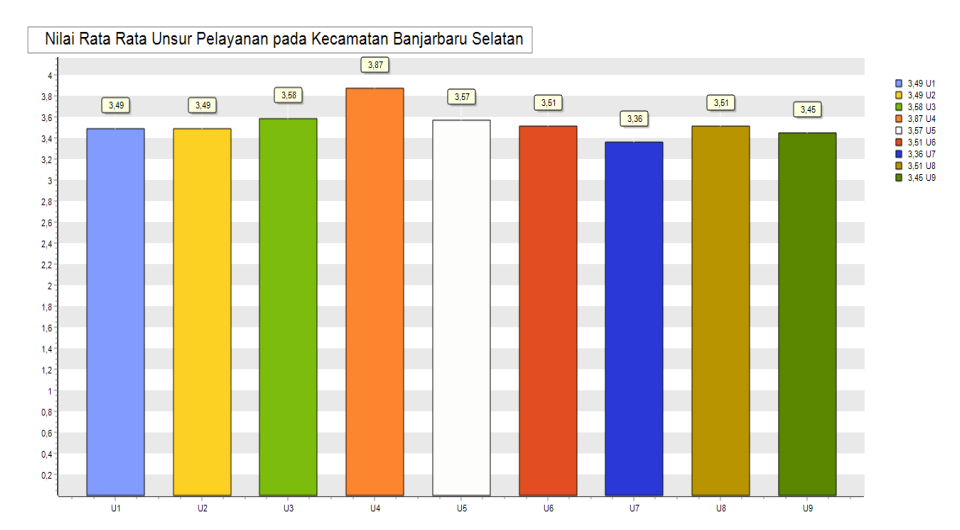
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1.	1,00 – 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2.	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3.	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,53 – 4,00	88,31– 100,00	A	Sangat baik

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,58	3,58	3,50	4,00	3,54	3,73	3,73	3,62	3,77
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	91,77 (Sangat Baik)								

Grafik Nilai IKM Per Unsur



Keterangan :

U1	: Persyaratan	U6	: Kompetensi Pelaksana
U2	: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	U7	: Perilaku Pelaksana
U3	: Waktu Penyelesaian	U8	: Sarana dan Prasarana
U4	: Biaya/Tarif	U9	: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U5	: Produk Spesifikasi jenis layanan		

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai yaitu 3,42. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,45, Perilaku Pelaksana nilai terendah ketiga yaitu nilai 3,36.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,87, waktu penyelesaian mendapat nilai 3,58 serta Produk Spesifikasi jenis layanan mendapat nilai 3,57.

Gambaran dan analisis hasil capaian Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing unsur pelayanan dari 9 unsur pelayanan, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, keseluruhan unsur pelayanan masuk dalam kategori **“BAIK”**;
- b. Perlunya Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkesinambungan untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik;
- c. Nilai unsur layanan yang berada di interval rendah harus menjadi perhatian khusus agar menjadi prioritas perbaikan/Peningkatan.

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

- Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian walaupun mendapat nilai terendah pada survei ini akan tetapi masih berada pada interval dengan kategori “Baik” yang tentunya dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Akan Tetapi masih perlu peningkatan terutama penyampaian informasi terkait produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada masyarakat.
- Produk Spesifikasi jenis layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana mendapat nilai terendah kedua, perlu peningkatan informasi mengenai prosedur layanan yang ada di Kelurahan Loktabat Selatan dan monitoring/pendampingan dari kepala seksi guna meningkatkan kompetensi dan perilaku pelaksana agar lebih baik lagi.
- Persyaratan mendapat nilai terendah ketiga, perlu memberikan pemahaman lebih detail lagi kepada masyarakat mengenai SOP persyaratan layanan yang ada di Kecamatan.
- Secara umum tiga unsur layanan yang berada di nilai terendah masih berada di interval dengan kategori “Baik” hanya perlu ditingkatkan saja.

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 Rapat Intern Pegawai Kelurahan Loktabat Selatan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian	Meningkatkan Penyampaian informasi mengenai Produk layanan yang sesuai dengan SOP	Semua Seksi
2	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	- Peningkatan Penyampaian Informasi mengenai Prosedur Layanan yang ada di Kecamatan - Pendampingan dalam pemberian layanan kepada masyarakat oleh kepala seksi secara berkala	Semua seksi
3	Perilaku Pelaksana	Meningkatkan keterampilan sumberdaya manusia masing masing seksi mengenai persyaratan Layanan kepada masyarakat	Semua seksi

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah "SANGAT BAIK".
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi jenis layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Waktu Pelayanan, Persyaratan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana.



ADHILUVA NOOR, SSTP, M.Si
NIP. 19791217 199810 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

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 :

Pengolahan Data SKM/Nilai IKM

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total NRR			
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		Total NRR		
Total Jumlah	26													
Total Unsur		93	93	91	104	92	97	97	94	98				
NRT		3,58	3,58	3,50	4,00	3,54	3,73	3,73	3,62	3,77		33,04		
NRR												3,67		
IKM		A (Sangat Baik)										91,77		

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



