

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
TRIWULAN I
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN.....3

1.1 Latar Belakang3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat3

1.3 Maksud dan Tujuan3

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP5

BAB IV. KESIMPULAN.....40

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA BANJARBARU TRIWULAN I TAHUN 2025

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Banjarbaru, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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.

2 BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa SKPD khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh SKPD terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, beberapa SKPD juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 55 SKPD telah menyampaikan laporannya. Terdapat 7 SKPD yang belum dapat menyampaikan laporan SKM Triwulan I pada tahun 2025

2.1.1.1.1 BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
1	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	3,56	3,5	3,44	4	3,5	3,39	3,56	3,56	4	18	90,28	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,39	Meningkatkan kompetensi pegawai	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
2	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	3,68	3,71	3,54	4	3,57	3,61	3,61	3,54	3,76	28	89,08	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,54	Mempercepat Layanan pengelolaan Keuangan	Meningkatkan Pelayanan Pengelolaan Keuangan
3	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	3,5	3,6	3,57	3,57	3,53	3,63	3,67	3,7	3,73	30	90,28	A Sangat Baik	Manua l dan Online	3,5 Persyaratan	mempublikasikan persyaratan pada semua layanan ke media informasi	pemantauan dan evaluasi secara berkala
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3,53	3,56	3,47	4	3,59	3,53	3,66	3,63	3,81	32	91,06	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,47	Peningkatan Kompetensi Pegawai dan Digitalisasi Layanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
5	Badan Penanggulang an Bencana Daerah	3,23	3,38	3,31	4	3,23	3,31	3,69	3,15	3,69	13	86,11	B (Baik)	Manua l dan Online	3,15	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana	Peningkatan pelayanan
6	Dinas Pendidikan	3,6	3,7	3,5	4	3,6	3,5	3,6	3,5	3,8	10	91,11	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,5	Meningkatkan efektivitas layanan antar bidang yang menangani	Koordinasi lanjut dengan bidang terkait
7	Dinas Kesehatan	3,38	3,38	3,33	3,62	3,29	3,29	3,38	3,33	3,76	21	85,45	B (Baik)	Manua l dan Online	3,29	meningkatkan kualitas sarana dan prasarana	meningkatkan kemudahan pelayanan

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
8	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3,81	3,76	3,67	4	3,76	3,71	3,81	3,76	4	21	95,24	A (sangat Baik)	Manual dan Online	3,67	memberikan pelayanan yang lebih cepat ke pengguna layanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
9	Dinas Perumahan dan Permukiman	3,29	3,29	3,86	4	3,57	4	4	4	4	7	94,44	A (sangat Baik)	Manual dan Online	3,29	Memberikan tambahan penjelasan terkait persyaratan-persyaratan	Meningkatkan kemudahan pelayanan,
10	Dinas Sosial	3,35	3,25	3	4	3,15	3,25	3,75	3,2	3,55	20	84,72	B (Baik)	Manual dan Online	3,00	Meningkatkan Penyelesaian di masing-masing bidang yang menangani dengan mengadakan rapat internal	Mempercepat untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
11	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	3,59	3,5	3,64	4	3,59	3,64	3,73	3,55	3,86	22	91,92	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,5	Memberikan tambahan kemudahan dalam pelayanan,	Meningkatkan kemudahan dalam pelayanan,
12	Dinas Perhubungan	3,2	3,2	3,16	3,56	3,24	3,32	3,36	3,4	3,76	25	83,89	B (Baik)	Manual dan Online	3,16	Monetering dan Evaluasi SOP	Peningkatan pada Unsur-unsur pelayanan
13	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,36	3,36	3,32	3,91	3,35	3,35	3,36	3,32	3,84	85	86,6	B (Baik)	Manual dan Online	3,32	Review SOP, Evaluasi sapras	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
14	Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata	3,6	3,11	3,22	3,33	3,11	3,11	3,33	2,67	3,33	18	78,55	B (Baik)	Manual dan Online	2,67	evaluasi SOP	meningkatkan kinerja pelayanan

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
15	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	3,31	3,40	3,33	3,60	3,29	3,31	3,58	3,39	3,89	45	83,36	B (Baik)	Manua l dan Online	3,29	Akan lebih memberikan edukasi dan pemahaman terkait jenis-jenis pelayanan dan syarat-syarat yang dipenuhi	Memanfaatkan Media Sosial untuk mempermudah masyarakat mengetahui jenis-jenis pelayanan yang diberikan
16	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	3,31	3,47	3,27	3,58	3,38	3,36	3,27	3,22	3,89	45	85,37	B (Baik)	Manua l dan Online	3,22	meningkatkan kemudahan dan keefisienan pelayanan	meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan
17	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,48	3,49	3,46	3,92	3,46	3,49	3,45	3,42	3,85	204	88,92	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,42	Pemindahan pelayanan ke gedung baru yang lebih luas untuk menunjang pelayanan Melaksanakan monitoring dan evaluasi petugas pelayanan Penambahan jam pelayanan melalui pelayanan keliling dan di hari libur Memberikan informasi terkait pelayanan adminduk di media sosial maupun secara langsung	Meningkatkan dan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
18	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	3,19	3,19	3,16	3,65	3,19	3,19	3,19	3,16	3,77	30	3,30	B (Baik)	Manual dan Online	3,16	Menjangkau responden lebih aktif agar hasil survey lebih maksimal	Memperbaiki barcode SKM serta menyebarkan link SKM ke grup pelayanan agar menjangkau responden lebih tepat
19	Dinas Lingkungan Hidup	3,65	3,71	3,65	3,88	3,82	3,76	3,94	3,53	4	17	94,28	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,53	Melakukan Evaluasi SOP kembali dan mencari persyaratan pelayanan yang menyulitkan Masyarakat agar bisa lebih dipermudah/dimengerti	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
20	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,44	3,54	3,47	3,95	3,49	3,61	3,63	3,61	3,78	59	90,35	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,44	Review SP per Item Perizinan yang diberikan seluruh sektor bersama SKPD Teknis, Review SOP per Item Perizinan yang diberikan seluruh sektor bersama SKPD Teknis, Membuat dan Menerapkan SOP Layanan ketika terdapat gangguan sistem, dan Membuat dan mensosialisasikan SOP layanan	Memberikan Pelayanan Prima Kepada Seluruh Masyarakat Kota Banjarbaru,

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
																serta mitigasi risiko Ketika terdapat gangguan system,	
21	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	3,2	3,26	3,24	4	3,28	3,28	3,4	3,3	3,9	50	85,72	B (Baik)	Manua I dan Online	3,2	Pelayanan di sosial media	Meningkatkan kinerja pelayanan sosial media
22	Sekretariat Daerah	3,28	3,35	3,47	3,85	3,3	3,49	3,5	3,5	3,95	92	88,01	B (BAIK)	Manua I dan Online	Persyaratan, Produk Spesifikasi Layanan, Mekanisme Prosedur Layanan	memberikan informasi mengenai produk layanan dan mereview SOP pelayanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
23	Rumah Sakit Daerah Idaman	3,81	3,71	3,74	3,82	3,81	3,79	3,85	3,79	3,76	1265	94,65	A (Sangat Baik)	Manua I dan Online	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Menyediakan tempat khusus penyebaran informasi terkait sistem pelayanan yang terbaru	Masyarakat lebih mudah memahami alur yang baru dan bisa menggunakan Mobile-JKN
24	Inspektorat	3,44	3,33	3,44	4	3,33	3,56	3,56	3,44	4	9	89,2	A (Sangat Baik)	Manua I dan Online		Melakukan Evaluasi Pelayanan	Meningkatkan kecepatan dan Kemudahan Pelayanan
25	Satpol PP	3,36	3,84	3,71	3,98	3,44	3,36	3,96	3,24	4	45	91,36	A (Sangat Baik)	Manua I dan Online		menindaklanjuti mengenai penanganan pengaduan saran dan masukan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
26	Kecamatan Liang Anggang	3,89	3,67	3,22	4	3,5	3,61	3,56	3,78	3,61	18	91,2	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,22	meningkatkan waktu penyelesaian jenis layanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
27	Kecamatan Landasan Ulin	3,43	3,43	3,32	3,93	3,43	3,46	3,57	3,57	3,86	28	88,89	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,32	meningkatkan waktu penyelesaian jenis layanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
28	Kecamatan Cempaka	3,45	3,5	3,45	4,1	3,65	3,85	3,95	3,95	4,25	20	94,86	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,45	meningkatkan waktu penyelesaian jenis layanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
29	Kecamatan Banjarbaru Utara	3,47	3,41	3,35	4	3,35	3,47	3,35	3,47	4	17	88,56	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,35	Monev petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
30	Kecamatan Banjarbaru Selatan	3,52	3,38	3,38	3,71	3,57	3,43	3,43	3,48	3,81	21	88,1	B (BAIK)	Manua l dan Online	3,38	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
31	Kelurahan Landasan Ulin Barat	3,14	3	3	3,14	2,86	3	3	3	3,43	7	76,59	C (Kurang Baik)	Manua l dan Online	2,86	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
32	Kelurahan Landasan Ulin Utara	3	2,94	2,5	3,94	3	3	3	2,88	3,5	16	77,08	B (Baik)	Manua l dan Online	2,5	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
33	Kelurahan Landasan Ulin tengah	3,67	3,58	3,34	4	3,72	3,46	3,35	3,64	3,58	166	89,86	A sangat baik	Manua l dan Online	3,34 / 3,46	Monitoring dan evaluasi kecepatan layanan dan kompetensi pelaksana	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
34	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	3,07	3,07	3	4	3	3,13	3,07	3,07	4	15	81,67	B (Baik)	Manua l dan Online	3 / 3,13	Monitoring dan evaluasi waktu penyelesaian dan kompetensi petugas pelayanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
35	Kelurahan Guntung Manggis	3,62	3,6	3,47	4	3,53	3,6	3,64	3,49	3,74	47	90,78	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,47	Monitoring dan evaluasi Petugas Pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
36	Kelurahan Guntung Payung	3,52	3,48	3,43	4	3,48	3,38	3,52	3,48	3,9	21	89,42	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,38	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
37	Kelurahan Syamsuddin Noor	3,88	3,96	3,77	4	3,77	3,88	3,88	3,88	3,96	26	97,22	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,77	Menambah pegawai ASN dan Non ASN Sehingga Pelayanan selesai dengan tepat waktu	Menyelesaikan Pelayanan dengan tepat waktu
38	Kelurahan Cempaka	3,75	3,75	3,75	4	3,75	3,88	3,88	3,88	3,88	8	95,83	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,75	Mempublikasikan Persyaratan jenis layanan dan review SOP secara berkala	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
39	Kelurahan Bangkal	3,58	3,45	3,46	3,91	3,43	3,53	3,53	3,47	3,55	105	88,65	B (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,43	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	meningkatkan kinerja pelayanan
40	Kelurahan Palam	3,38	3,38	3	3,88	3,13	3,13	3,13	3,13	3,75	8	82,99	B (Baik)	Manua l dan Online	3,32	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	meningkatkan kinerja pelayanan
41	Kelurahan Loktabat Utara	3,52	3,71	3,52	4	3,43	3,64	3,48	3,69	4	42	91,67	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,43	Monev Petugas Pelayanan	Meningkatkan kompetensi kinerja petugas pelayanan
42	Kelurahan Mentaos	3,73	3,55	3,41	3,91	3,43	3,55	3,58	3,43	3,55	22	91,16	A (Sangat Baik)	Manua l dan Online	3,41	Monitoring dan evaluasi pada proses pelayanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakan lanjut	Realisasi
																	secara Berkala
43	Kelurahan Komet	3,69	3,63	3,5	4	3,56	3,5	3,5	3,44	3,75	16	90,45	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,44	Sarana dan Prasarana yang memadai masih kurang dirasakan oleh masyarakat	Penganggaraan Peningkatan Sarana dan Prasarana di Kelurahan
44	Kelurahan Sungai Ulin	3,75	3,81	3,69	4,13	3,94	4	4,13	4	4,5	17	99,83	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,69	Melakukan monev pada waktu penyelesaian agar lebih cepat dan praktis	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
45	Kelurahan Kemuning	3,30	3,3	3,3	4	3,3	3,3	3,35	3,3	3,35	20	84,72	B (Baik)	Manual dan Online	3,3	Monitoring dan evaluasi petugas pelayanan	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
46	Kelurahan Loktabat Selatan	3,55	3,45	3,5	3,9	3,35	3,55	3,6	3,55	3,75	20	89,44	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,35	Meningkatkan Penyampaian informasi mengenai Produk layanan yang sesuai dengan SOP	Penyampaian informasi kepada masyarakat melalui rapat forum RT/RW yang dilaksanakan setiap bulan
47	Kelurahan Sungai Besar	3,83	3,75	4	4	3,54	3,54	3,46	3,5	3,58	24	92,25	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	3,5	Akan lebih memberikan edukasi dan pemahaman terkait jenis-jenis pelayanan dan syarat-syarat yang dipenuhi	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
48	Puskesmas Banjarbaru Selatan	3,31	3,33	3,25	3,71	3,21	3,3	3,39	3,3	3,91	139	85,29	B (Baik)	Manual dan Online	3,21	Publikasi diberbagai platform untuk produk jenis layanan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
																yang tersedia pada unit kerja	secara Berkala
49	Puskesmas Banjarbaru Utara	3,5 2	3,4 5	3,4 1	3,6 3	3,4 8	3,4 8	3,5 9	3,3 2	3,8	101	87,98	B (Baik)	Manua l dan Online	3,32	Monitoring dan evaluasi petugas dan tempat untuk penanganan pengaduan saran dan masukan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
50	Puskesmas Sungai Ulin	3,4 9	3,4 5	3,2 4	3,4 1	3,3 6	3,3 8	3,4 9	3,2 2	3,8 9	74	85,89	B (Baik)	Manua l dan Online	3,22	Monitoring dan evaluasi petugas dan tempat untuk penanganan pengaduan saran dan masukan	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala
51	Puskesmas Sungai Besar	3,6 2	3,5 8	3,2 7	3,3 2	3,3 5	3,4 7	3,5 9	3,3 4	3,8 7	85	87,25	B (Baik)	Manua l dan Online	3,27	Memberikan informasi alur terbaru tentang ILP dengan media sosial dan dengan Sosialisasi dengan Pengguna Layanan dan Lintas Sektor	Mengupayaka n Layanan Terbaik dan cepat terhadap Pasien
52	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	3,2 9	3,2 9	3,1 6	3,6 5	3,2	3,3 2	3,3 3	3,2 7	3,6 7	82	83,81	B (Baik)	Manua l dan Online	3,16	Evaluasi sistem pelayanan agar lebih efektif	peningkatan kualitas petugas pelayanan
53	Puskesmas Guntung Manggis	3,1 9	3,3 5	3,1 6	3,4 5	3,2 9	3,3 2	3,4 5	3,3 2	3,7 7	31	84,23	B (Baik)	Manua l dan Online	3,16	Memberikan informasi alur terbaru dengan media sosial dan dengan penyuluhan	Mengupayaka n percepatan pelayanan kepada pasien
54	Puskesmas Landasan Ulin	3,4 4	3,4 4	3,2 1	3,7	3,3 5	3,3 9	3,6 3	3,3	3,9 4	82	87,23	B (Baik)	Manua l dan Online	3,21	Evaluasi fasilitas sarana dan prasarana khususnya sistem pelayanan dan edukasi mengenai	Meningkatkan kinerja sistem pelayanan dan pengetahuan mengenai informasi

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan I tahun 2025 di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru.

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 90,48. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 55 SKPD telah menyampaikan laporannya. Terdapat 7 SKPD yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada Triwulan I Tahun 2025
3. Dari seluruh SKPD yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Kota Banjarbaru, 27 Maret 2025

2.1.1.1.2 LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	DINAS PERHUBUNGAN	https://drive.google.com/open?id=1_l3bc4EO3gfHnApaJ9Kh5H0Pjf7snZq0
2	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=10rorKsvJ2ZMlxVTd5gHK-zPmRQaucLaJ
3	Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata	https://drive.google.com/open?id=1qxL8xG1dagUfc-YUIPGeDZp5cFvcHP-k
4	DINAS KOMUNIKASI dan INFORMATIKA	https://drive.google.com/open?id=1tsAkA9nNzedoMu3l0JZORfprrdzhV3bT
5	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru	https://drive.google.com/open?id=1sYx8ChN2CkFYHzbUxRi5yvuZuntTxqhN
6	Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	https://drive.google.com/open?id=1ud6yJY2rDWrk4UYLJXJymkt3A_CKvWac
7	KELURAHAN KOMET	https://drive.google.com/open?id=1YWqmKpE5OryjQrkVK53OH-TL5KTqxKTX
8	BPPRD KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1uC2foy_3duzHv0Pd6nqLnxxli5llmoKL
9	PUSKESMAS SUNGAI BESAR	https://drive.google.com/open?id=13jkXHQGoxS8vKP0YS20CUZzVMWfMqG_a
10	BAPPERIDA	https://drive.google.com/open?id=1fSIQ2l3b-OqfINSEGMjPsYuBYVV6KfpS
11	KELURAHAN SYAMSUDIN NOOR	https://drive.google.com/open?id=1hLO8n52Z07YYH2663PSpKZsT7McBIIGS
12	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Banjarbaru	https://drive.google.com/open?id=1DeYk7RrinKci036Svy_bLXE2ZxIEzBbT
13	BPKAD KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1YFMl4VNpm52aGn3SKnAIQgSwyBJFntS1
14	KELURAHAN SUNGAI BESAR	https://drive.google.com/open?id=138jioZYhVkcFRLdBWpTE29-m0ZC1Q70L

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
15	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	https://drive.google.com/open?id=1XEO N4WUTm2WRULhCc9KjRgCCv-F46jLC
16	Kelurahan landasan ulin timur	https://drive.google.com/open?id=1_FDf BdTIWjY8PAQTpDM5Km34kpCqd2A
17	Puskesmas Banjarbaru Utara	https://drive.google.com/open?id=1Wn DjwA0t1etjtBJv0I9MsYObIs5tvVw1
18	KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN	https://drive.google.com/open?id=1Tgg U-YEVb803CyRyfruoE944gql4Ehk0
19	KELURAHAN LANDASAN ULIN BARAT	https://drive.google.com/open?id=16YF klwRIHkntol9Acp4UgjHnVFOHPU9
20	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://drive.google.com/open?id=1ZrHI Tg_BSqc4-3P1iXHQTCEcq1ob6Oxm
21	PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR	https://drive.google.com/open?id=160I_piZrPYex1Gu8h8YoYD2uGUhj7pDw
22	DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1ZoY uTfLy7RyPEwsddly6naqICMEuD8UP
23	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1_Qu GiXGpL3S1WcRJNT0PVQAHPS2p29Lt
24	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	https://drive.google.com/open?id=1McV RI-8s7Y39lgaZEj-mgEisEbOZEjUW
25	Kelurahan Cempaka	https://drive.google.com/open?id=1r8Xh aR1IYVpnWr78pTUpIW5BI89Yj856
26	Kelurahan Loktabat Utara	https://drive.google.com/open?id=17bY 2DfaeiSq9U9XzLi87zecJsnhdmNvr
27	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1aVU O4wfO4q2HJdJA6N7XRjWshBNRrGEI
28	Inspektorat	https://drive.google.com/open?id=1via3 yZLj2F43DaAZFuk1bAPF4749SwFe
29	PUSKESMAS LIANG ANGGANG	https://drive.google.com/open?id=1oyw WYVVAIUkK8vdO-94UcCPHapZ-mCMU
30	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1niK OjRCWf3BdCSFGy0JG3TDyvkGuoCYs

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
31	Puskesmas Landasan Ulin	https://drive.google.com/open?id=1Al_-Npaz9cFGIEstgf9fTUiprUcJFWMB
32	kelurahan guntung payung	https://drive.google.com/open?id=1U7lO_V1lrkzwC729Mx2hQEwp1l-D3lgR
33	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	https://drive.google.com/open?id=19kGeHgKplJ_84xrlvJ_odolxu3acfu9T
34	DINAS PENDIDIKAN KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1ObZBSE55cAYwhEYwlf8RMm9KkjHm2f2o
35	PUSKESMAS GUNTUNG PAYUNG	https://drive.google.com/open?id=1BUjY6R5-EeKgv-fynqggLW9WJj_7GQCk
36	KELURAHAN KEMUNING	https://drive.google.com/open?id=1WmFpORMotZlIY_NwoglVB_0Pk4jClxE1
37	Kelurahan Bangkal	https://drive.google.com/open?id=1JXwQA8vXI9AFHZFdAqOug66BvsDDOZ4j
38	BKPSDM KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1FxpdpPfGJTEU2uY11TUIYd4kUfxTwFg
39	Kelurahan Loktabat Selatan	https://drive.google.com/open?id=1X3okG_NdO0Qxxkleo0ZHboyCDr7kSmHd
40	KECAMATAN LIANG ANGGANG	https://drive.google.com/open?id=1crcWmj7ozo7aZUuh8XJhj4KJN9ckDWTB
41	DINAS SOSIAL KOTA BANJARBARU	https://drive.google.com/open?id=1OumXFMDPU83CKN9q4A3vurXlfa1gp-r4
42	Puskesmas Banjarbaru Selatan	https://drive.google.com/open?id=19aLt9xo4zYW7hrRf2dKaouEukkwLSTEP
43	PUSKESMAS SUNGAI ULIN	https://drive.google.com/open?id=1LhhvUWVK8eyLARRf20D_YV_EWnXnA3mk
44	KELURAHAN GUNTUNG MANGGIS	https://drive.google.com/open?id=1T14-NtFI__BV1EVOnofRdWjy8LzM5teL
45	Kelurahan Landasan Ulin Utara	https://drive.google.com/open?id=1t27ZGC-RPK0_d2HAvaE7U41-sArX8WHJ
46	PUSKESMAS GUNTUNG MANGGIS	https://drive.google.com/open?id=1n1MwE6h_SBnrsF6GE9DiBCEZYh2ezkHR

