

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
TRIWULAN III
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3

1.3 Maksud dan Tujuan..... 3

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP 5

1.4 2.1.1.1.1 BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP 6

BAB III. KESIMPULAN 28

1.5 2.1.1.1.2 LAMPIRAN..... 29

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA BANJARBARU TRIWULAN III 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 public 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.

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 62 SKPD telah menyampaikan laporan SKM TRIWULAN II pada tahun 2025.

1.42.1.1.1.1 BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana TindakanJut	Realisasi
1	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	45	47	45	54	47	45	48	46	55	14	85.71	B (BAIK)	scan Barcode dan pengisian link survei	U1, U3 dan U6 = 3,21	Terus meningkatkan kualitas sarpras dan SDM pelayanan	100%
2	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	158	158	160	164	158	157	159	160	164	41	97.43	A (Sangat Baik)	scan Barcode dan pengisian link survei	U5 dan U6	U5 = Publikasi Standar Pelayanan ke media sosial U6 = Monev Petugas Layanan	100%
3	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	115	116	114	115	113	114	114	111	118	31	92,29	(Sangat baik)	Scan Barcode	U5 dan U8	akan diupayakan perbaikan prodak layanan, dan sarana prasarana	100%
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	123	127	124	140	127	126	129	128	139	35	92.30	A (Sangat Baik)	Scan Barcode & Manual	U1 = 3.51	- Melengkapi & memperbarui informasi persyaratan di website dan media sosial BKPSDM - Membuat leaflet/brosur layanan yang disebar di ruang pelayanan publik	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	41	42	41	44	40	41	42	41	44	11	94,95	A (Sangat Baik)	scan Barcode dan pengisian link survei	U5 = 3,64	Sosialisasi melalui media sosial mengenai jenis dan alur pelayanan administrasi kependudukan	100%
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	190	190	189	192	190	191	191	191	192	48	99.31	A (Sangat Baik)	scan Barcode dan pengisian link survei	U3 = 3,96	- Meningkatkan efisiensi proses pelayanan dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu.	100%
7	Dinas Pendidikan	34	34	34	36	34	34	34	34	36	9	95,68	A (Sangat Baik)	scan Barcode dan pengisian link survei	U1-U3 dan U5-U8	Terus meningkatkan kualitas sarpras dan SDM pelayanan	100%
8	Dinas Kesehatan	223	225	223	242	219	221	224	222	256	65	87,82	B (BAIK)	scan Barcode dan pengisian link survei	U3-U6 dan U8		100%
9	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	36	35	33	39	34	35	37	37	36	10	89,44	A (Sangat Baik)	Scan QR Code dan pengisian link survei	U3, U5, U2	Terus meningkatkan kualitas sarpras dan SDM pelayanan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjutt	Realisasi
10	Dinas Perumahan dan Permukiman	24	24	26	28	25	27	28	24	28	7	92.86	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U1 U2 dan U8	Akan terus meningkatkan SDM pelayanan agar dapat informasi dapat lebih mudah tersampaikan serta terus meningkatkan kualitas sarpras.	100%
11	Dinas Sosial	75	69	73	80	73	69	71	77	76	20	92,08	A (Sangat Baik)	Manual dan Scan Barcode	U2 = 3,45 U6 = 3,45 U7 = 3,55	Menampilkan SOP Pelayanan di Ruang Pelayanan, Mengadakan rapat agar semua jenis pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu, Lebih sering berkomunikasi dengan bidang terkait, Melakukan Pelatihan mengenai perilaku pelaksana	100%
12	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	194	193	192	208	190	199	201	197	207	52	95,14	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U5 = 3,65 U3 = 3,69	Peningkatan kecepatan pelayanan, Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam bimtek peningkatan kemampuan petugas pelayanan.	100%
13	Dinas Perhubungan	147	147	145	165	150	152	153	153	167	45	85,12	B (BAIK)	Scan Barcode	U3 = 3,22 U2 = 3,27 U1 = 3,27	Melakukan Monetering dan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjnut	Realisasi
																Evaluasi terhadap SKM	
14	Dinas Komunikasi dan Informatika	328	327	323	375	326	327	330	327	372	96	87,82	B (BAIK)	scan Barcode, pengisian link survei	U3 = 3,36 U6 = 3,41 U8 = 3,41 U2 = 3.41	Reviuw SOP dan SP, pelatihan SDM, penambahan sapras	100%
15	Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata	45	46	43	43	45	43	46	42	46	13	85,26	B (BAIK)	scan Barcode, pengisian link survei	U8 = 3,23 U3 = 3,31 U4 = 3,31 U6 = 3,31	Meningkatkan sarana dan prasarana berupa perbaikan tribun kolam, penambahan kamar ganti, penambahan tempat mobil ambulance. Meningkatkan layanan dengan sosialisasi	100%
16	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	255	257	256	287	243	263	262	262	292	75	88.04	B (BAIK)	scan Barcode, pengisian link survei	U5 = 3,23 U1 = 3,31 U3 = 3,31 U2 = 3,31	Meningkatkan Kemampuan SDM dengan Pelatihan berkelanjutan Menambah Saranan dan prasarana yang belum tersedia dan memperbaiki yang rusak mempermudah dalam pengurusan syarat administrasi	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjutt	Realisasi
																pelayanan menampilkan seluruh alur SOP sehingga pengguna latyanan mudah memahami persyaratan pelayanan	
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	213	211	210	228	207	214	212	211	240	60	90.09	A (SANGAT BAIK)	Scan Barcode, manual	U5 = 3,45 U3 = 3,50 U2 = 3,52	Melakukan Monitoring dan evaluasi utk SKM	100%
18	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2108	2120	2096	2389	2096	2132	2139	2120	2389	611	89,03	A (SANGAT BAIK)	scan Barcode, pengisian link survei	U3 = 3,41 U5 = 3,41 U1 = 3,45	1. Melaksanakan optimalisasi layanan keliling dan membuka layanan pada hari libur tertentu untuk mempercepat waktu penyelesaian dokumen dan memperluas akses pelayanan bagi masyarakat 2. Sosialisasi melalui media sosial mengenai jenis dan alur pelayanan administrasi	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
																kependudukan 3. Penyediaan layanan konsultasi manual bagi masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi.	
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	185	184	178	205	182	181	184	183	207	54	86,88	B (BAIK)	scan Barcode, pengisian link survei	U3 = 3,30	Peningkatan Jumlah Tenaga Medis dalam pelaksanaan pelayanan KB	100%
20	Dinas Lingkungan Hidup	42	43	43	46	44	44	45	44	41	12	90,74	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U1 = 3,5 U9 = 3,42	U1 = Mempermudah Persyaratan U9 = Perbaikan Saprass yang diterapkan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	208	208	203	239	209	208	207	206	207	61	86,29	B (Baik)	scan Barcode, pengisian link survei Aplikasi SKM MPP	U3 = 3,33 U8 = 3,38 U9 = 3,39	1. Membuat dan Menerapkan SOP Layanan ketika terdapat gangguan sistem. 2. Membuat dan mensosialisasikan SOP layanan serta mitigasi risiko Ketika terdapat gangguan system.	100%
22	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	349	353	354	400	357	357	367	354	392	100	91,19	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	3,49	Untuk kekurangan fasilitas masih dalam proses tahap perencanaan, dan Waktu Penyelesaian serta kerusakan fasilitas akan di tingkatkan lagi proses penanganannya.	100%
23	Sekretariat Daerah	71	74	74	87	68	74	75	84	71	22	85,61	B (Baik)	Manual & Online	U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U1 = Persyaratan U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U1 = Peningkatan sosialisasi dan Publikasi Standar Pelayanan U5 = Mempublikasi Standar Pelayanan baik dari Media elektronik dan Media Non Elektronik U8 = Memberikan pelatihan khusus terkait service	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjuti	Realisasi
																excellent, dan memfasilitasi Pengaduan, Saran dan masukan	
24	Sekretariat DPRD	29	30	27	31	28	29	29	29	31	8	91,32	A (SANGAT BAIK)	Scan barcode	3,38	Meningkatkan efesiensi waktu dalam memberikan pelayanan	100%
25	Rumah Sakit Daerah Idaman	4815	4688	4701	4802	4827	4802	4891	4777	4739	1267	94,37	A (SANGAT BAIK)	Manual & Online	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Terus mensosialisasikan slstem antrian yang bisa di akses melalui seluler	100%
26	Inspektorat	27	26	23	28	27	25	25	25	28	7	92,86	A (SANGAT BAIK)	Manual & Online	U3 = waktu penyelesaian	Melakukan efesiensi terhadap waktu penyelesaian layanan	100%
27	Satpol PP	422	419	405	436	417	423	426	419	433	109	96,89	A (SANGAT BAIK)	Scan barcode	U3	Meningkatkan kecepatan waktu dalam pelayanan	100%
28	Kecamatan Liang Anggang	75	78	73	84	81	81	86	81	89	20	101,11	A (Sangat Baik)	Manual & Online	U3 =Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecepatan waktu dalam pelayanan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjnut	Realisasi
29	Kecamatan Landasan Ulin	519	511	510	590	507	522	545	527	586	149	89,77	A (SANGAT BAIK)	SCAN BARCODE	U5 = KESESUAIAN PRODUK LAYANAN	MENAMBAHKAN LEBIH BANYAK INFORMASI,	100%
30	Kecamatan Cempaka	100	97	98	118	99	100	107	101	120	31	84,23	B (Baik)	Manual & Online	U2 = Sistem, mekanisme dan prosedur	U2= Berkordinasi dengan Disdukcapil agar saat membuka NIK untuk perekaman EKTP lebih cepat lagi sehingga tidak memakan waktu menunggu masyarakat	100%
31	Kecamatan Banjarbaru Utara	34	34	36	40	36	37	36	36	40	10	91,39	A (Sangat Baik)	SCAN BARCODE	U1 = Persyaratan	Meningkatkan Performa Pelayanan	100%
32	Kecamatan Banjarbaru Selatan	93	93	91	104	92	97	97	94	98	26	91,77	A (Sangat Baik)	SCAN BARCODE	U5= Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan Performa Pelayanan	100%
33	Kelurahan Landasan Ulin Barat	70	70	67	77	68	68	68	67	80	20	88,19	B (Baik)	Manual & Online	U3 = Waktu Penyelesaian U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U3 = Peningkatan Percepatan Layanan U8 = Perbaikan Sarana berupa rencana pelepasan dinding pembatas	100%
34	Kelurahan Landasan Ulin Utara	130	127	121	145	127	127	128	123	142	37	87,84	B (Baik)	online scan QR Code	U3 = waktu penyelesaian	U3 = peningkatan percepatan layanan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjutt	Realisasi
35	Kelurahan Landasan Ulin tengah	315	320	320	387	321	327	328	332	384	97	86,88	B (Baik)	Manual	U1 = Persyaratan Pelayanan U2 = Prosedur Pelayanan U3 = Waktu Penyelesaian	U1 dan U2 dengan membuat link persyaratan untuk memudahkan warga U3 dengan mempercepat waktu penyelesaian	100%
36	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	166	164	165	182	166	165	166	166	182	46	91.91	A (Sangat Baik)	Manual	U2= Sistem Mekanisme Prosedur U3=Waktu Penyelesaian	U2 dan U3 = Melakukan Reviu Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur	100%
37	Kelurahan Guntung Manggis	127	121	120	139	121	121	128	123	135	35	89,99	A (Sangat Baik)	Online Scan QR Code	U3 = Waktu Penyelesaian	U3= Peningkatan percepatan layanan dan Memberikan Pemahaman kepada masyarakat tata cara dan guna layanan	100%
38	Kelurahan Guntung Payung	40	40	38	44	39	40	41	41	43	11	92,42	A (Sangat Baik)	Online Scan QR Code	U3 = Waktu Penyelesaian	U3 = Peningkatan Percepatan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjutan	Realisasi
39	Kelurahan Landasan Ulin Timur	144	146	139	151	137	140	151	140	151	38	94,44	A (Sangat Baik)	Online Scan QR Code	U3= Kecepatan waktu dalam meberikan pelayanan U5= Kesesuaian Produk Pelayanan	U3= Peningkatan percepatan layanan U5= Memberikan Pemahaman kepada masyarakat pengguna layanan bahwa di kelurahan landasan ulin timur untuk pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan di perwali	100%
40	Kelurahan Syamsuddin Noor	95	92	92	108	91	93	96	91	107	27	88,99	A (Sangat Baik)	Online Scan QR Code	U5= Kesesuaian Produk Pelayanan U8 = Sarana dan Prasarana	U5= Memberikan pengenalan produk jenis layanan dan penjelasan berulang-ulang sampai mudah dipahami responden U8=Menambah pengadaan agar sarana dan prasarana fasilitas terpenuhi dan nyaman	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjutan	Realisasi
41	Kelurahan Cempaka	22	22	21	24	19	20	19	19	20	6	86,11	B (Baik)	Online Scan QR Code	U5= Kesesuaian Produk Pelayanan U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana U9 = Penanganan Pengaduan	U5= memberikan pemaham produk layanan karna kadang tidak sepemahaman dengan pengguna layanan U8 = meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana U9 = Penanganan Pengaduan akan lebih responsif	100%
42	Kelurahan Bangkal	178	165	163	184	163	168	166	166	184	46	92,81	A (Sangat Baik)	Online Scan QR Code	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U2 = Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mereviu Standar Pelayanan dan Standar Pelayanan Operasional Prosedur	100%
43	Kelurahan Palam	116	116	97	125	97	97	121	115	121	32	88,12	B (Baik)	Online Scan QR Code	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U3 = Mereviu Standar Pelayanan dan Standar Pelayanan Operasional Prosedur U5 = Publikasi Standar Pelayanan di Sosial Media	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
44	Kelurahan Sungai Tiung	31	32	33	36	36	37	39	40	41	8	112,85	A (Sangat Baik)	Online Scan QR Code	U1 = Persyaratan U2 = Sistem Mekanisme Prosedur U3 = Waktu Penyelesaian	U1 = Publikasi Standar Pelayanan di Sosial Media U2 dan U3 = Mereviu Standar Pelayanan dan Standar Pelayanan Operasional Prosedur	100%
45	Kelurahan Loktabat Utara	115	120	115	132	117	121	119	121	130	33	91,71	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 = Waktu Penyelesaian	U3= Peningkatan percepatan layanan dan Memberikan Pemahaman kepada masyarakat tata cara dan guna layanan	100%
46	Kelurahan Mentaos	88	87	87	100	91	89	90	89	93	25	90,44	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U2 dan U3	U2 dengan membuat link persyaratan untuk memudahkan warga U3 dengan mempercepat waktu penyelesaian	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjnut	Realisasi
47	Kelurahan Komet	19	19	18	20	18	19	19	18	19	5	93,89	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U3 = Peningkatan Percepatan Layanan U5 = Memberikan Pemahaman Kepada Pengguna Layanan Bahwa Produk Layanan Di Kelurahan Komet Sudah Sesuai dengan Standart Pelayanan yang tercantum di Perwali 371 U8 = Perbaikan Sarana berupa rencana pelepasan dinding pembatas	100%
48	Kelurahan Sungai Ulin	118	114	113	126	115	116	119	117	122	32	92,01	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U3 = Waktu Penyelesaian U2 = Sistem Mekanisme Prosedur	U3 = Peningkatan Percepatan Layanan U2 = membuat link/ barcode untuk memudahkan warga untuk mengetahui SOP dan Persyaratan Pelayanan	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjnut	Realisasi
49	Kelurahan Guntung Paikat	82	80	76	84	76	78	80	82	80	21	93,89	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U3 = Peningkatan Percepatan Layanan U5 = Memberikan Pemahaman Kepada Pengguna Layanan Bahwa Produk Layanan Di Kelurahan Sudah Sesuai dengan Standart Pelayanan yang tercantum di Perwali 371	100%
50	Kelurahan Kemuning	73	73	71	88	74	72	74	68	73	22	84,09	B (Baik)	scan barcode	U3 da U8	U3= Peningkatan Percepatan Layanan	100%
51	Kelurahan Loktabat Selatan	114	110	107	124	109	110	111	113	117	31	90,95	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U2 dan U6 = Sistem Mekanisme Prosedur	U3 = menyampaikan pd Rapat Forum kendala utama yaitu kurang lengkapnya berkas persyaratan dan Sosialisasi SILURAH (layanan berbasis Chatbot WA) untuk optimalisasi pelayanan kpd masyarakat U5 dan U2 = Sosialisasi SILURAH layanan yang memuat	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
																semua jenis layanan yang ada di kelurahan U6 = Pendampingan pelayanan oleh kasi secara berkala	
52	Kelurahan Sungai Besar	49	50	49	56	50	49	51	49	55	14	90.87	A (Sangat Baik)	Scan Barcode	U1 = Persyaratan U3 = Jangka Waktu U6 dan U8 = Kompetensi dan Pengaduan	U1 = Sudah Dialengkapi melalui Aplikasi Qristal U3 = Dilakukan Perbenahan untuk mempermudah persyaratan U6 dan U8 = Pendampingan pelayanan oleh kasi secara berkala	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjnt	Realisasi
53	Puskesmas Banjarbaru Selatan	380	386	380	412	392	392	390	378	445	114	86.62	B (Baik)	Scan Barcode	U8 = Sarana dan Prasarana U1 = Persyaratan U3 = Waktu Penyelesaian Pelayanan	U8 = Menyampaikan kepada Kepala Puskesmas terkait keluhan pasien. U1 = Memberikan informasi tentang pemeriksaan CKG sesuai usia, untuk pemeriksaan laboratorium kimia darah usia 18-39 tahun yaitu gula darah, untuk usia 40 tahun keatas yaitu pemeriksaan gula darah, kolesterol, HDL, LDL dan trigliserida U3= Memberikan informasi / sosialisasi kepada pasien apabila terjadi gangguan teknis yang menghambat pelayanan.	100%

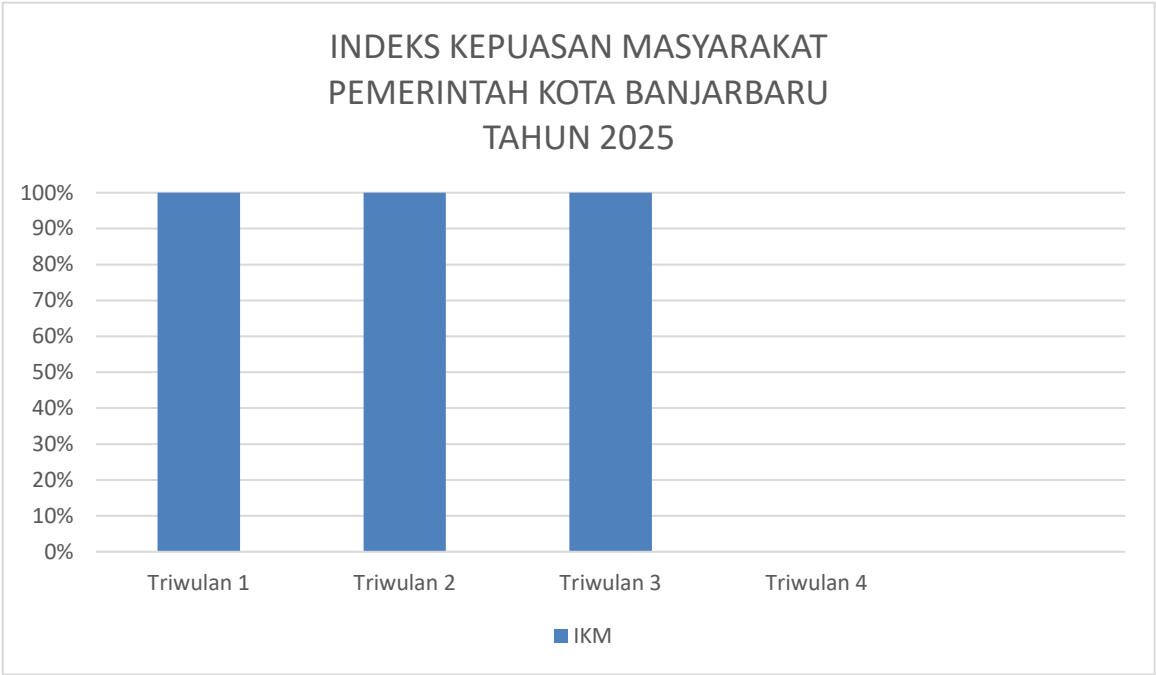
No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakanjutan	Realisasi
54	Puskesmas Banjarbaru Utara	317	316	312	347	317	319	321	312	357	92	88,1	B (Baik)	Scan Barcode	U3 = Waktu Penyelesaian U8 = Sarana Prasarana U2 = Sistem Mekanisme Prosedur	Memberikan KIE Standar waktu pelayanan dan mekanisme prosedur serta penambahan gedung baru	100%
55	Puskesmas Sungai Ulin	320	325	309	365	327	339	347	311	387	97	86,77	B (Baik)	Scan Barcode	U3 = Waktu Penyelesaian U8 = Sarana dan Prasarana U1 = Persyaratan Pelayanan	Memberikan edukasi standar waktu pelayanan, penambahan bangunan klaster 1 manajemen, peletakkan stand banner persyaratan pelayanan	100%
56	Puskesmas Sungai Besar	974	977	921	977	938	955	988	941	1072	280	86,71	B (Baik)	Scan Barcode	U3 = Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
57	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	341	352	321	395	341	341	352	326	392	104	84.38	B (Baik)	Online scan barcode	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U6 = Sistem Mekanisme Prosedur dan Kompetensi Pelaksana U8 = Sarana Prasarana	Meningkatkan kecepatan pelayanan dengan penambahan petugas jika memungkinkan Melakukan refreshing atau sosialisasi kepada seluruh karyawan/i puskesmas untuk selalu ramah dan sopan kepada pasien/pengunjung, terapkan 5S. Akan menindaklanjuti kurangnya sarana dan prasarana yang ada	100%
58	Puskesmas Guntung Payung	945	905	880	956	915	937	942	821	864	270	83,98	B (Baik)	Scan Barcode dan Manual	U8 = Sarana Prasarana	Memasang paranet di tempat ruang tunggu pasien yang panas	100%
59	Puskesmas Guntung Manggis	167	168	163	170	164	169	171	163	189	50	84,67	B (Baik)	Scan Barcode dan Manual	U3 DAN U8	peningkatan percepatan pelayanan dengan mengoptimalkan antrian online dan perbaikan sarana sesuai anggaran	100%

No	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden	IKM	Kategori	Metode	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisasi
60	Puskesmas Landasan Ulin	373	373	370	394	369	377	384	377	423	111	86,09	B (Baik)	Scan Barcode dan Manual	U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.Meningkatkan akurasi diagnosis dengan lebih teliti lagi dan akurat, melatih tenaga medis secara berkala dan meningkatkan komunikasi tenaga medis dengan pasien agar informasi jelas dan pasien merasa didengar. 2. Mengadakan Rapat Evaluasi terkait hasil pelayanan yang kurang memuaskan, sarana dan prasarana serta kebutuhan obat yang sangat diperlukan oleh pasien.	100%
61	Puskesmas Landasan Ulin Timur	134	145	139	149	132	132	144	132	129	41	83,74	B (Baik)	Scan Barcode	U9 = Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Melakukan Sosialisasi tentang layanan pengaduan	100%
62	Puskesmas Liang Anggang	210	210	202	236	213	212	220	208	247	63	86,33	A (Sangat Baik)	Manual Survey	U3 = Waktu Pelayanan	1. Menambah Jumlah petugas, 2. menyiapkan wifi khusus pelayanan	100%

Total Nilai Unsur		17577	17431	17151	18773	17435	17601	17914	17392	18723	4927
Rata-rata Nilai Unsur		3,57	3,54	3,48	3,81	3,54	3,57	3,64	3,53	3,80	32,47
											3,61
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANJARBARU		A Sangat Baik									90,20

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 II tahun 2025 di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru.

BAB III. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 90,20. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 62 SKPD telah menyampaikan laporan SKM pada TRIWULAN III 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, 01 Oktober 2025

1.52.1.1.1.2 LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
1	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	https://l1nk.dev/LaporanSKMBAPPERIDA2025
2	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1M6lIPB_mCCI1bIFF5wINdQKHQeyllich?usp=sharing
3	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	LAPORAN SKM III (2025).pdf
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	https://drive.google.com/file/d/1XvU4frSZtNACxG0mcrvN89vqxemRXhQ/view?usp=sharing
5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://drive.google.com/file/d/1xwdaL-wBtd9ay9OWPm-VqM5a2AHyrxi-/view?usp=sharing
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/16C0Rbrg1PNQ79195UouMcRck8myXNj-Q?usp=sharing
7	Dinas Pendidikan	https://drive.google.com/file/d/1afEjDvoPp9Hjav8xJ1SZ4TclydEyuxue/view?usp=sharing
8	Dinas Kesehatan	https://drive.google.com/file/d/1iJUIE3mQgGgqeySEpMHy0sS95AuSnujd/view?usp=drivesdk
9	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	https://drive.google.com/file/d/1LapmH7wDgAviAcXD164w8q-IsPvxvOUh/view?usp=drive_link
10	Dinas Perumahan dan Permukiman	https://docs.google.com/document/d/1bvSXX16iZUp_CKQRYCxdJczO5z3hS23V/edit?usp=sharing&oid=112328418598519648711&rtpof=true&sd=true
11	Dinas Sosial	https://drive.google.com/file/d/1O5uQzos7rVQnGEwFFB9zIIUKHwtOXc0H/view?usp=sharing
12	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	https://drive.google.com/file/d/1ebP2pgRnaBn4oRx1O6OihUDTSoga1nn6/view?usp=sharing

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
13	Dinas Perhubungan	https://drive.google.com/file/d/1v24VFENG RpsKltkefbiOUA8FT3dRq2b9/view?usp=sharing
14	Dinas Komunikasi dan Informatika	https://drive.google.com/file/d/1crAKfeodT0 s6EhZG3TN7FaVz BLQCkOr/view?usp=sharing
15	Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata	https://drive.google.com/file/d/15_xqXsXjC a8_PTrqgRpBCqFi6OjvMOFL/view?usp=drivesdk
16	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	https://drive.google.com/file/d/1TZWUcpAn kgeyrDflik0q47ssJ-vPAxZT/view?usp=sharing
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	https://drive.google.com/drive/folders/1M6lI PB_mCCI1bIFF5wINdQKHQeyllich?usp=sharing
18	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://drive.google.com/drive/folders/120K XVaqWFBaLevDbZzgl_WWVfRrR38iO?usp=drive_link
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	https://drive.google.com/file/d/1ZfrcvRAemsAmsSYpl3JjoHHPtFzcF86l/view?usp=sharing
20	Dinas Lingkungan Hidup	https://drive.google.com/drive/folders/1e2r67tl-pAbdGKJurYRlrNZfSaxzB_i2?usp=sharing
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://drive.google.com/drive/folders/1cFRzW7ft6zq8pWvccagotb_xGB2yaRSE?usp=drive_link
22	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1c_Njg4vliOFPck8eYkJ1RSDjrHnzxs2R?usp=drive_link
23	Sekretariat Daerah	https://drive.google.com/file/d/1FiLZsbH25XaGTampWoeL9ftAPreLhSdC/view?usp=sharing
24	Sekretariat DPRD	https://docs.google.com/document/d/1ZEFfzYu9-0SVYoo5mwSUnUUNy6b9apUD/edit?usp=sharing&ouid=106138533971957794357&rtpof=true&sd=true
25	Rumah Sakit Daerah Idaman	SKM TW III RSDI & REALISASI TW II
26	Inspektorat	https://drive.google.com/file/d/1E0RedQN0k_VGuc6IzJRrShPBxjLNTxWt/view?usp=drive_link

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
27	Satpol PP	https://drive.google.com/drive/folders/1M6lIPB_mCCI1bIFF5wINdQKHQeyllich?usp=sharing
28	Kecamatan Liang Anggang	https://docs.google.com/document/d/1UAX6tYftg8TNpIX8L_O8kppRINgTPBBu/edit?usp=drivesdk&oid=116139562185273733068&rtpof=true&sd=true
29	Kecamatan Landasan Ulin	https://drive.google.com/file/d/1ySxY3jK8H6UXouRUeregLUXxvLocfea9/view?usp=drive_link
30	Kecamatan Cempaka	https://drive.google.com/file/d/1_zAqK-M3SRo3hl6KmNfMQf7Tnzfn_woN/view?usp=drive_link
31	Kecamatan Banjarbaru Utara	https://docs.google.com/document/d/1JO2braBTupFxBsagryGUMpahVyKlwW6A/edit?usp=sharing&oid=109328538176282866772&rtpof=true&sd=true
32	Kecamatan Banjarbaru Selatan	https://drive.google.com/file/d/1wAXzvCIQSBBytLWcbarF1l9y2BI4Nk5H/view?usp=sharing
33	Kelurahan Landasan Ulin Barat	https://drive.google.com/file/d/1uExtlHSHAzNQIGw-JQEXmQDyg-qz17EW/view?usp=drive_link
34	Kelurahan Landasan Ulin Utara	https://docs.google.com/document/d/1UWXZqON0_5eYF_BOO0f6Okvah-XSj5Y4/edit?usp=sharing&oid=107007167904402930500&rtpof=true&sd=true
35	Kelurahan Landasan Ulin tengah	https://drive.google.com/file/d/1g8DQn1EHp_9abN2ZD1-wWb_BaocMMP_9/view?usp=sharing
36	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	https://docs.google.com/document/d/1o-cobn0LTr73NdKOt9ap6qnfBETqliiS/edit?usp=drivesdk&oid=107438088529125029898&rtpof=true&sd=true
37	Kelurahan Guntung Manggis	https://drive.google.com/file/d/1dl858uPntgr6fd2PH_pRACSGw8Thw8hX/view?usp=drive_link
38	Kelurahan Guntung Payung	https://drive.google.com/file/d/1h_BoLzo--DUjluHXUCCsXC54jpu1lht1/view?usp=drive_link
39	Kelurahan Landasan Ulin Timur	https://drive.google.com/file/d/10l_6Awap-b2p6rxk1YILGohZmnBvQAwZ/view?usp=sharing
40	Kelurahan Syamsuddin Noor	https://drive.google.com/file/d/1xu1nWr9WbfC8D3yu-xivoq33-K5adFds/view?usp=sharing

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
41	Kelurahan Cempaka	https://drive.google.com/file/d/1UKAPoG5kZS8kwjyX26u-r-Ee8jcie7qb/view?usp=drive_link
42	Kelurahan Bangkal	Triwulan III - Google Drive
43	Kelurahan Palam	https://drive.google.com/drive/folders/1M6lIPB_mCCI1bIFF5wINdQKHQeyllich?usp=sharing
44	Kelurahan Sungai Tiung	https://drive.google.com/file/d/1jvYAHMKHI7gzUlgarlcDE8Ee2pYI5VLB/view?usp=drive_link
45	Kelurahan Loktabat Utara	https://drive.google.com/file/d/1tRPm7L155FD1YLaGiaoCrghtbvpjPOH1/view?usp=sharing
46	Kelurahan Mentaos	https://drive.google.com/file/d/1WRL2KnBN9Prohxtogc1bS9nXOykCvbPu/view?usp=sharing
47	Kelurahan Komet	https://drive.google.com/file/d/1Ge3HezRJ7Y-vabJwfBdvtUzTbM0L1o_v/view?usp=sharing
48	Kelurahan Sungai Ulin	https://drive.google.com/drive/folders/1sd1bDH6JWFJgXHHpD8Q_dOJv2q0xF-jX
49	Kelurahan Guntung Paikat	https://drive.google.com/drive/folders/1M6lIPB_mCCI1bIFF5wINdQKHQeyllich?usp=sharing
50	Kelurahan Kemuning	https://drive.google.com/drive/folders/1o_xxpG89IZhaNmTk8mrrC-tbQlfdtdwo
51	Kelurahan Loktabat Selatan	https://drive.google.com/file/d/1Jr2BJMVKWgcW4mFMozdTJPe7eJwFHxrA/view?usp=sharing
52	Kelurahan Sungai Besar	https://drive.google.com/drive/folders/1CmDrkhq_DbHK1e6g7pnP5jDbn6KI1Ys9
53	Puskesmas Banjarbaru Selatan	https://drive.google.com/file/d/17eRKu8FgtH3ZbILlc22K4tZ5tQhp3YdL/view?usp=sharing
54	Puskesmas Banjarbaru Utara	https://drive.google.com/drive/folders/13GeY6Yc8bcLOtJ67I9mjGvBs1lqSn3qv
55	Puskesmas Sungai Ulin	https://drive.google.com/file/d/16OBIUXGPJnjAFv0PBX0maPtycoATBh-0/view?usp=sharing

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
56	Puskesmas Sungai Besar	https://drive.google.com/drive/folders/1_kfgjZ1zS0dWWjgedHaDtA3gls-F-dD?usp=sharing
57	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	https://drive.google.com/file/d/1DX7AnTUqTBqpBSE-HVKPG8daJizQ3zEM/view?usp=sharing
58	Puskesmas Guntung Payung	https://drive.google.com/file/d/15LkThzwbsF2zxfRGPrx1w6t2nHvY9Kdo/view?usp=drive_sdk
59	Puskesmas Guntung Manggis	https://drive.google.com/file/d/1BHBVOTvX2OjRTJ0V07F8D1dID5XJ8mry/view?usp=drive_link
60	Puskesmas Landasan Ulin	https://drive.google.com/file/d/1o5LMp0rpC8tjU_secP5SMGC9Ffn9SJoM/view?usp=sharing
61	Puskesmas Landasan Ulin Timur	https://drive.google.com/file/d/12bUuswWeVzsrlLA8-s_a03UhwW5MdB7/view?usp=drive_link
62	Puskesmas Liang Anggang	https://drive.google.com/file/d/1cmhWRfug39mFOWlyKwRQUHKRNKSXANmL/view?usp=drive_link

