



LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I
JANUARI-MARET
TAHUN 2025

KELURAHAN SUNGAI ULIN
KECAMATAN BANJARBARU UTARA
KOTA BANJARBARU



@KEL. SUNGAIULIN



KEL-SUNGAIULIN@BANJARBARUKOTA.GO.ID



KEL-SUNGAIULIN.BANJARBARUKOTA.GO.ID

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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 132.	Hail Pengolahan Data
13	
3. 14	

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 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 Kelurahan Sungai Ulin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Kelurahan Sungai Ulin.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja -
*/

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Sungai Ulin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sungai Ulin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Google Form 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 Kelurahan Sungai Ulin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan 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 3 (Tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	April
2.	Pengumpulan Data	April-Juni
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Sungai Ulin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sungai Ulin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 17 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 17 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 17 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	7	30%
		PEREMPUAN	16	70%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	4%
		SLTA	8	48%
		DIII	1	4%
		SI	13	44%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	14%
		TNI	0	1%
		SWASTA	9	20%
		WIRSAUSAHA	3	15%
		LAINNYA	5	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	4	8%
		LAYANAN B	4	48%
		LAINNYA	3	44%

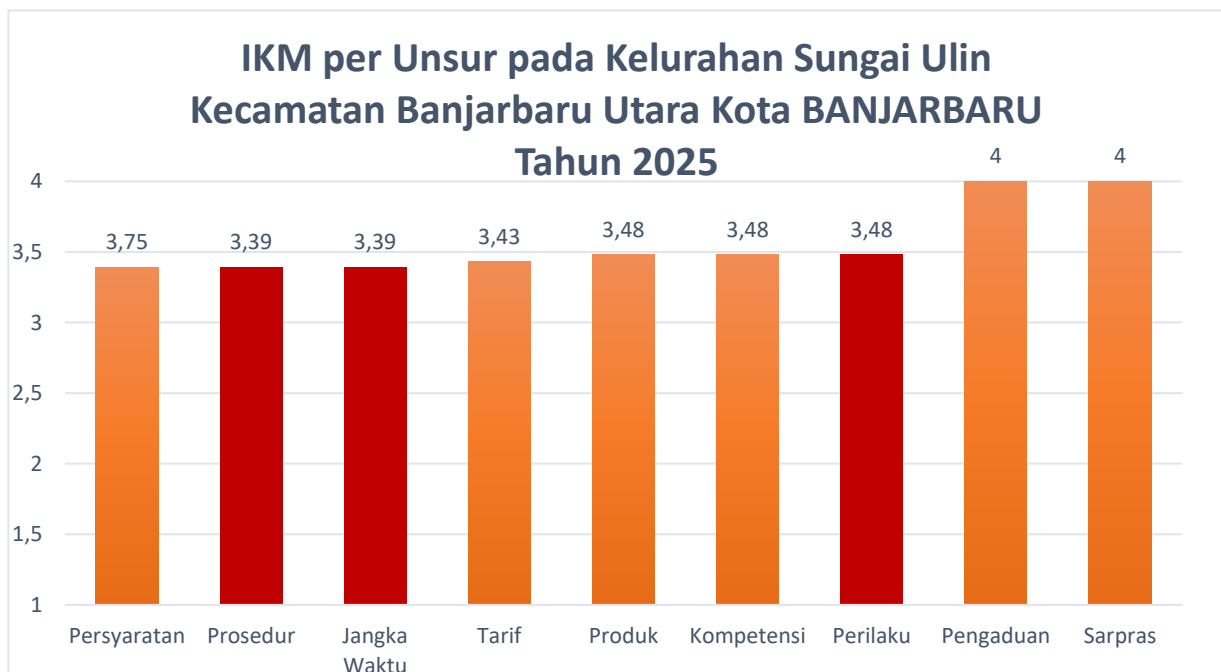
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,18	3,22	3,09	3,81	3,29	3,41	3,55	3,15	3,96
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	85.02 (A Sangat Baik)								

Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 3,81 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan layanan yang lain dengan nilai tertinggi.

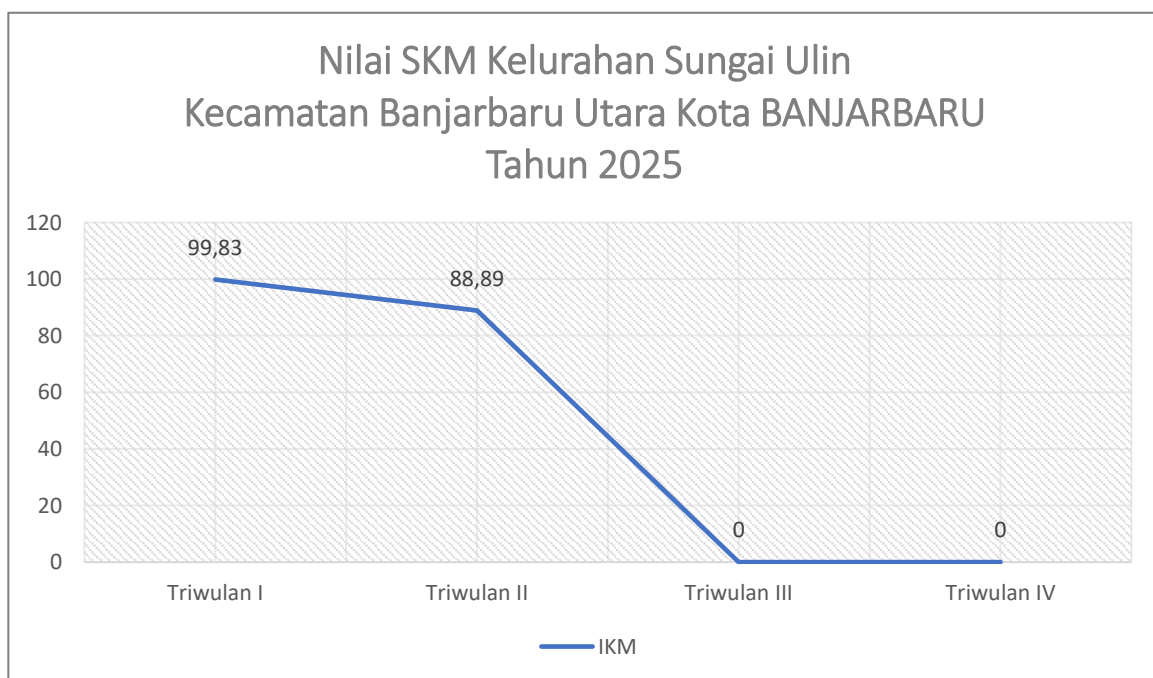
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) Setiap 3 bulan sekali. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> "	Semua Petugas Pelayanan
		Penambahan loket layanan	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	...
		Simplifikasi proses bisnis	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	...

1.2 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 dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Sungai Ulin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan pada Kelurahan Sungai Ulin

BAB V

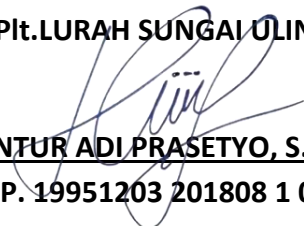
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April sampai dengan Juni, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Ulin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,89.

Kota BANJARBARU, 26 Juni 2025

Plt.LURAH SUNGAI ULIN,


GUNTUR ADI PRASETYO, S.STP.

NIP. 19951203 201808 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a mobile application interface for a survey form. At the top, the status bar displays the time 12.22, signal strength, 4G connectivity, and battery level. Below the status bar, there is a navigation bar with a back arrow and the text 'Kamera'. The main content area has a purple header bar. The title of the form is 'Formulir Survey Kepuasan Masyarakat KELURAHAN SUNGAI ULIN KOTA BANJARBARU'. Below the title, there is a section for user information showing the email 'futriyani231201@gmail.com' and a 'Ganti akun' link. There are also icons for email (with a red 'x' indicating an error) and a checkmark. A red asterisk indicates a required field. Below this, there is a section for the respondent's name, labeled 'Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA)' with a red asterisk. At the bottom, there is a section for the answer, labeled 'Jawaban Anda'. The bottom of the screen shows a browser bar with the address 'docs.google.com' and a close button.

12.22
◀ Kamera 4G

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat KELURAHAN SUNGAI ULIN KOTA BANJARBARU

futriyani231201@gmail.com [Ganti akun](#)

✉ Tidak dibagikan

✓

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA) *

Jawaban Anda

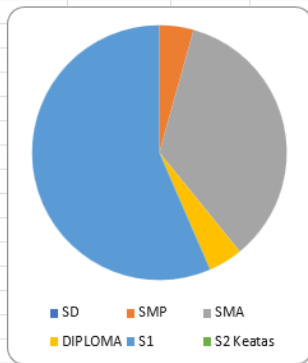
AA docs.google.com

2. Hasil Olah Data SKM

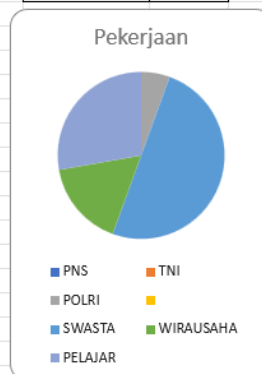
	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Nama Pengisi	Waktu Pelayanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Status Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	dan	No. Telp	Usia	Total Penilaian Unsur	Rata-rata Unsur	IKM
2	Gas	08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	PELAJAR	SURAT	3	3	3	4	4	4	4	4	4		83891912940	18	33	3,67	91,67
3	Mirsya Ennuri	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	Mengurus rumah tangga	Pemberkasan pernikahan	3	3	3	4	3	3	3	3	4		89679479557	32	29	3,22	80,56
4	Yan	08.00 sd 12.00	Perempuan	SMA	PELAJAR	Pernikahan	3	3	3	4	3	3	3	4	4		82155816313	23	30	3,33	83,33
5	Lia	08.00 sd 12.00	Perempuan	DIPLOMA	SWASTA	pengantar	3	3	3	4	3	3	3	3	4		81803189004	27	29	3,22	80,56
6	Pus	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	Honorir	keterangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		81348002914	35	36	4,00	100,00
7	Nti	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	SWASTA	keterangan tidak	3	4	4	4	4	4	4	4	4		82257679325	35	35	3,89	97,22
8	Dewi	08.00 sd 12.00	Perempuan	SMA	Tukang jahit	keterangan	3	3	4	4	4	4	3	4	4		87854852339	25 tahun	33	3,67	91,67
9	Zik	08.00 sd 12.00	Laki-laki	S1	WIRSAUSAHA	menikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4		81245613005	24	36	4,00	100,00
10	Elisa Maulina	12.00 sd 17.00	Perempuan	S1	SWASTA	Perubahan	3	3	3	4	4	3	3	3	4		85250571097	24	30	3,33	83,33
11	AHU	08.00 sd 12.00	Laki-laki	S1	POLRI	Keterangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		85951197020	23	36	4,00	100,00
12	ono	12.00 sd 17.00	Laki-laki	S1	SWASTA	menikah	4	3	4	4	3	3	3	3	4		835339E+11	27	31	3,44	86,11
13	Yeslin	12.00 sd 17.00	Perempuan	S1	Tenaga honorir	pernikahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		82251161893	25 tahun	36	4,00	100,00
14	Lia	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	Mahasiswa	SKTM	3	3	3	4	3	3	3	3	4		81348475356	21	29	3,22	80,56
15	Tanhatu	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	WIRSAUSAHA	keterangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		82155014254	27	36	4,00	100,00
16	Jenita	08.00 sd 12.00	Perempuan	SMA	PELAJAR	dan keterangan	4	3	3	4	4	3	4	4	4		85245008354	17 tahun	33	3,67	91,67
17	Kartika	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	SWASTA	pengantar surat	3	3	3	4	3	3	3	3	4		81251880802	24	29	3,22	80,56
18	dra	08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	PELAJAR	keterangan	3	3	3	4	3	3	3	3	4		832019E+11	16	29	3,22	80,56
19	Putra	08.00 sd 12.00	SMP	SWASTA	SWASTA	keterangan	3	3	3	4	3	4	3	3	4		81349307714	50 tahun	30	3,33	83,33
20	Lintang Nirmalasari	08.00 sd 12.00	Perempuan	SMA	PELAJAR	surat	3	4	3	4	3	4	4	3	4		81346640615	18 tahun	32	3,56	88,89
21	Ari	08.00 sd 12.00	Perempuan	SMA	WIRSAUSAHA	Akta Kematian	4	4	3	4	3	3	3	3	4		81253233532	31	31	3,44	86,11
22	Ari	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	SWASTA	menikah	3	3	3	4	3	3	4	3	4		85954243608	25	30	3,33	83,33
23	Ari	12.00 sd 17.00	Laki-laki	SMA	SWASTA	memiliki rumah	3	3	4	3	3	3	3	3	4		8988031983	24	29	3,22	80,56
24	Aulia	08.00 sd 12.00	Perempuan	S1	SWASTA	surat nikah	4	4	3	4	3	4	4	4	4		85705614029	23	34	3,78	94,44

D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		Total NRR
78	78	78	91	79	80	80	80	92		
3,39	3,39	3,39	3,96	3,43	3,48	3,48	3,48	4,00		32,00
										3,56
A (Sangat Baik)										88,89

Pendidikar	Jumlah
SD	0
SMP	1
SMA	8
DIPLOMA	1
S1	13
S2 Keatas	0



Pekerjaan	Jumlah
PNS	0
TNI	0
POLRI	1
SWASTA	9
WIRSAUSAHA	3
PELAJAR	5
LAINNYA	5



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

