

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
TRIWULAN II
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.....21

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA BANJARBARU TRIWULAN II 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.

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

2.1.1.1.1 BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana TindakanJut	Realisa si
1	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	3,4	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,6	3,5	3,8	10	89,72	A (Sangat Baik)	Online	U1	Melaksanakan Perbaikan dalam Unsur Persyaratan	100%
2	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	3,51	3,53	3,45	4	3,38	3,55	3,55	3,6	3,95	55	90,3	A (Sangat Baik)	Online		Melaksanakan Perbaikan dalam Unsur kesesuaian pelayanan	100%
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	80	90,28	Sangat Baik	Manual dan Online	3,73	Melaksanakan Perbaikan Dalam Unsur Pengaduan Pelayanan	100%
4	Badan Kepegawaian dan Pengembanga n Sumber Daya Manusia	3,71	3,52	3,45	4	3,6	3,52	3,79	3,6	4	42	92,2	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3: Waktu Pelayanan U2: Prosedur Pelayanan U6: Kompetensi Pelaksana	U3: Evaluasi jadwal pelayanan & penyesuaian beban kerja U2: Pelatihan singkat untuk petugas pelayanan terkait alur prosedur layanan U6: Mengadakan pelatihan internal berkala terkait SOP dan teknis layanan BKPSDM	100%
5	Badan Kesatuan	3,5	3,64	3,5	4	3,57	3,64	3,64	3,43	3,36	14	89,68	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U8	Perlu ada nya petugas pelayanan	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakan lanjut	Realisa si
	Bangsa dan Politik															yang berada ditempat pelayanan	
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,88	3,92	3,88	3,92	25	97,78	A (Sangat Baik)	Online	U6, U8	Memberikan penjelasan lebih detail	100%
7	Dinas Pendidikan	3,64	3,55	3,45	4	3,55	3,36	3,55	3,45	3,82	11	89,9	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U6, U8	Melaksanakan survei dengan lebih baik, terutama di Disdik	100%
8	Dinas Kesehatan	3,57	3,57	3,51	3,81	3,54	3,57	3,59	3,59	4	37	90,99	A (Sangat Baik)	Online	U3	menyesuaikan penyelesaian waktu pelayanans sesuai SOP yang berlaku	100%
9	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	4	3,31	3,85	4	3,62	3,69	3,69	3,69	3,77	13	93,38	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U2, U5, U8	Memberikan Penjelasan Lebih Mendalam Terkait Layanan Yang Dibutuhkan	
10	Dinas Perumahan dan Permukiman	4	3,57	3,86	4	4	4	4	4	4	7	98,41	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U2 : Prosedur Pelayanan, U3 : Waktu Pelayanan	1. Memberikan Penjelasan Lebih Mendalam Terkait Layanan Yang Dibutuhkan 2. Menambah Petugas Pelayanan	100%
11	Dinas Sosial	3,63	3,57	3,57	3,83	3,63	3,67	3,77	3,7	3,9	30	92,41	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur & U3 : Waktu Penyelesaian U1 : Persyaratan & U5 : 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Peningkatan Percepatan Layanan 2. Meningkatkan Penyampaian informasi mengenai Produk layanan yang sesuai dengan SOP	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
12	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	3,61	3,59	3,59	3,95	3,57	3,64	3,66	3,57	3,86	56	91,77	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U5: Produk Pelayanan yang diberikan U8: Kondisi Sarana Prasarana	1. Memberikan penjelasan yang lebih informatif kepada pelanggan 2. Mengikutsertakan petugas pelayanan pada bimtek peningkatan kemampuan petugas pelayanan	100%
13	Dinas Perhubungan	3,19	3,19	3,14	3,64	3,25	3,25	3,25	3,33	3,64	36	83,18	B (BAIK)	Manual dan Online	U3 : Waktu Pelayanan	Penambahan petugas pada jam pagi, Sosialisasi layanan di luar jam sibuk, Penjadwalan antrean berbasis waktu, Penyediaan sarana pendukung kenyamanan, Evaluasi dan monitoring harian	100%
14	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,36	3,33	3,28	3,88	3,39	3,35	3,39	3,31	3,93	80	86,67	B (BAIK)	Online	U3 : Waktu Pelayanan	Menambah petugas pelayanan, evaluasi SOP	100%
15	Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata	3,17	3,22	3,17	3,22	3,11	3,28	3,28	3	3,17	18	79,48	B (Baik)	3	evaluasi SOP	meningkatkan kinerja pelayanan	100%
16	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	3,3	3,52	3,44	3,69	3,31	3,45	3,53	3,36	3,92	75	87,7	B (BAIK)	Manual dan Online	U1 : Persyaratan U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U8 : Sarana Dan Prasarana	1. Akan lebih memberikan edukasi dan pemahaman terkait jenis-jenis pelayanan dan syarat-syarat yang dipenuhi sehingga masyarakat lebih mudah memahami 2. Untuk indeks	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
																produk spesifikasi jenis pelayanan rencana tindak lanjut memfokuskan kembali layanan yang kurang diminati oleh masyarakat sehingga pelayanan yang disediakan tetap bisa dilaksanakan. 3. Untuk Sarana dan Prasarana akan ditingkatkan bertahap dan saat ini sudah semakin baik tinggal merawat dan menjaga agar tetap baik	
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	3,18	3,32	3,18	3,63	3,25	3,22	3,22	3,12	3,95	60	83,52	B (BAIK)	Manual dan Online	U1 : Persyaratan U6 : Kompetensi Pelaksana U8 : Sarana Dan Prasarana	Evaluasi SOP	100%
18	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,49	3,5	3,39	3,89	3,44	3,46	3,47	3,5	3,9	210	89,01	A (Sangat Baik)	Online	U3 : Waktu penyelesaian U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan U6 : Kompetensi pelaksana	1. Optimalisasi layanan keliling dan pembukaan layanan di hari libur 2. Pembuatan Brosur layanan dan alur prosedur untuk dibagikan kepada masyarakat 3. Pelatihan dan pembekalan komunikasi pelayanan publik dan pemahaman regulasi dasar	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakan lanjutan	Realisa si
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	3,32	3,3	3,2	3,75	3,25	3,25	3,25	3,25	3,8	44	84,34	B (Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu penyelesaian	Peningkatan Jumlah Tenaga Medis dalam pelaksanaan pelayanan KB	100%
20	Dinas Lingkungan Hidup	3,58	3,68	3,63	3,95	3,68	3,74	3,84	3,63	3,95	19	93,57		Manual dan Online	U1 : Persyaratan U3: Jangka Waktu U8 : Pengaduan	1. Memudahkan dalam persyaratan 2. mempercepat setiap urusan yang diperlukan 3. Lebih mendengarkan keluhan dan sikap serta tanggap dalam menangani pengaduan	100%
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,53	3,56	3,51	3,91	3,49	3,56	3,56	3,63	3,44	43	89,41	A (Sangat Baik)	Online	U3 : Waktu penyelesaian U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan	Review SP per Item Perizinan yang diberikan seluruh sektor bersama SKPD Teknis	100%
22	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	3,26	3,3	3,28	3,91	3,28	3,38	3,37	3,2	3,9	100	85,78	B (BAIK)	Manual dan Online	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U1 : Persyaratan U3 dan U5 : Waktu penyelesaian dan		

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
															Produk spesifikasi jenis layanan		
23	Sekretariat Daerah	3,25	3,33	3,46	3,96	3,33	3,21	3,54	3,25	3,83	24	86,57	B (BAIK)	Manual dan Online	U1 : Persyaratan U6 : Kompetensi Petugas U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melakukan Reviu terhadap Standar Pelayanan. 2. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap petugas layanan dengan cara Bimtek	100%
24	Sekretariat DPRD	3,2	3,2	3,2	4	3,6	3,4	3,8	3,8	4	5	89,44	B (BAIK)	Manual dan Online		1. Peningkatan Percepatan Layanan 2. Peningkatan Kompetensi Pemberi Layanan	100%
25	Rumah Sakit Daerah Idaman	3,82	3,7	3,71	3,79	3,82	3,79	3,86	3,81	3,78	1250	94,66	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U1 : Sistem Mekanisme dan Prosedur U3 : Waktu Pelayanan U9 : Penanganan Pengaduan	1. Sistem antrian yg bisa diakses melalui seluler, penyebarluasan informasi melalui media sosial. 2. Kesigapan petugas dalam penyampaian informasi perubahan jadwal.	100%
26	Inspektorat	3,75	3,75	3,25	4	3,63	3,25	3,13	3,5	3,5	8	88,19	B (BAIK)	Manual dan Online	U7 : Perilaku pelaksana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Perilaku pelaksana dengan memberikan pembekalan	100%
27	Satpol PP	3,71	4,02	3,78	4,09	3,78	3,58	3,96	3,91	4,09	45	96,98	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U6	Melakukan evaluasi terhadap petugas	100%
28	Kecamatan Liang Anggang	3,5 8	3,5	3,4 2	4	3,5 8	3,5	3,7 7	3,4 2	3,7 3	26	90,28	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu Pelayanan	Mempercepat proses pelayanan agar lebih efektif dan efisien.	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindakan lanjutan	Realisa si
29	Kecamatan Landasan Ulin	3,46	3,43	3,37	3,93	3,35	3,44	3,44	3,44	3,85	81	88,1	B (BAIK)	Manual dan Online	U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	merevie kembali SP dan SOP pada setiap Jenis pelayanan	100%
30	Kecamatan Cempaka	3,3	3,35	3,26	4,09	3,39	3,57	3,57	3,65	4,22	23	89,98	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu Pelayanan	Menyajikan informasi yang lengkap dan peningkatan pelayanan	100%
31	Kecamatan Banjarbaru Utara	3,36	3,33	3,31	3,93	3,33	3,43	3,38	3,4	3,9	42	87,17	B (BAIK)	Manual dan Online	U3 : Waktu Pelayanan	Mempercepat proses pelayanan agar lebih efektif dan efisien.	100%
32	Kecamatan Banjarbaru Selatan	3,49	3,42	3,58	3,87	3,57	3,51	3,36	3,51	3,45	53	88,42	B (BAIK)	Manual	U7 : Perilaku pelaksana	Melakukan evaluasi terhadap Perilaku pelaksana	100%
33	Kelurahan Landasan Ulin Barat	3,71	3,71	3,71	3,86	3,57	3,43	3,43	3,43	3,71	7	90,48	A Sangat Baik	Manual dan Online	U6 : Kompetensi Petugas U7 : Perilaku Petugas U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Peningkatan Kompetensi Pemberi Layanan 2. Melakukan Evaluasi Terhadap Perilaku Pelaksana 3. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana	100%
34	Kelurahan Landasan Ulin Utara	3,09	3,09	3,05	3,95	3,09	3,09	3,05	2,86	3,73	22	80,56	B(Baik)	Manual dan Online	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U3 Waktu penyelesaian	1. Melakukan bimbingan teknis terhadap petugas layanan 2. Menyesuaikan kembali waktu penyelesaian berdasarkan SOP dan SP yang berlaku	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana TIndaklanjut	Realisa si
35	Kelurahan Landasan Ulin tengah	3,19	3,2	3,19	4	3,19	3,21	3,22	3,24	3,99	135	84,57	B (BAIK)	Manual	U1 : Unsur Persyaratan U3 : Waktu Pelayanan U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Petugas pelayanan menyampaikan persyaratan kepada warga agar berkas lengkap dan benar. 2. Petugas Pelayanan memberikan kontak nomor HP pelayanan/ meminta nomor HP responden yang berurusan agar tidak lama menunggu di kelurahan Landasan Ulin Tengah Jika Pejabat yang menandatangani berkas tersebut tidak berada ditempat (Dinas Luar) dan Pihak pelayanan tersebut bisa menghubunginya jika berkas sudah selesai ditandatangani . 3. Pembuatan Brosur layanan dan alur prosedur untuk dibagikan kepada masyarakat	100%
36	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	3,6	3,6	3,6	4	3,6	3,6	3,6	3,6	3,8	40	91,67	A (Sangat Baik)	Manual	U3 : Waktu Penyelesaian U6 : Kompetensi Petugas U2 & U5 : Prosedur dan Produk	1. Peningkatan Percepatan Layanan 2. Peningkatan Kompetensi Pemberi Layanan	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
37	Kelurahan Guntung Manggis	3,5	3,5	3,26	3,9 5	3,42	3,4 2	3,5	3,29	3,4	38	87,79	B (Baik)	Online	U3 : Waktu Penyelesaian U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Evaluasi Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	100%
38	Kelurahan Guntung Payung	3,64	3,59	3,41	4	3,5	3,64	3,59	3,5	3,91	22	91,04	A (Sangat Baik)	Online	U3 : Waktu Penyelesaian	Melaksanakan Evaluasi Mengenai Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	100%
39	Kelurahan Landasan Ulin Timur	3,67	3,4 7	3,47	4	3,67	3,6	3,73	3,6	4	15	92,22	A (Sangat baik)	Manual dan Online	U6 : Kemampuan Petugas dalam Pelayanan U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Peningkatan Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan 2. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana	100%
40	Kelurahan Syamsuddin Noor	3,39	3,48	3,42	4	3,52	3,55	3,61	3,58	3,9	31	90,14	A (Sangat baik)	Manual dan Online	U1 : UNSUR PERSYARATAN U3 : UNSUR WAKTU PELAYANAN	1. Petugas pelayanan berulang- ulang menyampaikan persyaratan sampai warga mudah memahami agar berkas sudah lengkap dan benar. 2. Petugas Pelayanan memberikan kontak nomor HP pelayanan/ meminta nomor HP responden yang berurusan agar tidak lama menunggu di kelurahan Syamsudin Noor Jika Pejabat yang menandatangani berkas tersebut tidak berada ditempat	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana TIndaklanjut	Realisa si
																(Dinas Luar) dan Pihak pelayanan tersebut bisa menghubunginya jika berkas sudah selesai ditandatangani .	
41	Kelurahan Cempaka	3,75	3,5	3,13	4	3,63	3,5	3,63	3,38	4	8	90,28	A (Sangat Baik)	Online	U3 : waktu dalam memberikan pelayanan U8 : Penanganan Pengaduan,Sarana dan Masukan	Melakukan review pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat	100%
42	Kelurahan Bangkal	3,53	3,53	3,47	4	3,4	3,53	3,6	3,47	4	15	90,37	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U8:Penanganan Pengaduan,Sarana dan Masukan	Meningkatkan Penyampaian informasi mengenai Produk layanan yang sesuai dengan SOP melalui rapat forum RT/RW yang dilaksanakan setiap bulan	100%
43	Kelurahan Palam	3,73	3,73	3,55	4	3,45	3,55	3,64	3,36	3,91	11	91,41	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U8:Penanganan Pengaduan,Sarana dan Masukan	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap petugas layanan dengan cara Bimtek	100%
44	Kelurahan Sungai Tiung	3,71	3,86	3,86	4,57	4,14	4,43	4,57	4,71	5,29	7	108,73	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U8:Penanganan Pengaduan,Sarana dan Masukan	Melaksanakan bimbingan teknis petugas pelayanan	100%
45	Kelurahan Loktabat Utara	3	3	3,5	4	3	3	3	3	3	2	79,17	B (Baik)	Manual dan Online	U7 : Perilaku Petugas	Melaksanakan bimbingan teknis petugas pelayanan	100%
46	Kelurahan Mentaos	3,56	3,52	3,44	3,96	3,52	3,52	3,48	3,52	4	27	90,33	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu Penyelesaian	1. Melakukan reviu untuk waktu	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
																penyelesaian pelayanan	
47	Kelurahan Komet	3,71	3,67	3,63	4	3,67	3,63	3,75	3,71	3,83	24	93,29	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu Penyelesaian U6 : Kompetensi Petugas	1. Peningkatan Percepatan Layanan 2. Peningkatan Kompetensi Pemberi Layanan	100%
48	Kelurahan Sungai Ulin	3,39	3,39	3,39	3,96	3,43	3,48	3,48	3,48	4	23	88,89	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U1 : kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. U2 : n prosedur pelayanan U3 : waktu dalam memberikan pelayanan	1. Peningkatan Percepatan Layanan 2. Peningkatan Kompetensi Pemberi Layanan	100%
49	Kelurahan Guntung Paikat	3,67	3,67	3,67	4	3,58	3,58	3,58	3,58	3,67	12	91,69	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U5 : Produk Spesifikasi Jenis Layanan. U6 : Kopetensi Petugas U7 : Prilaku Petugas pelayanan	1. Peningkatan Percepatan Layanan 2. Peningkatan Kompetensi Pemberi Layanan	101%
50	Kelurahan Kemuning	3,4	3,2	3	3,7	3,4	3	3,4	3,2	3,4	25	84,44	B (Baik)	Manual dan Online	U2 U3 U8	1.peningkatan kompetensi pemberi layanan	100%
51	Kelurahan Loktabat Selatan	3,5	3,42	3,42	3,96	3,46	3,46	3,46	3,54	3,96	24	89,35	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur U5 : Produk Spesifikasi jenis layanan U1 : Persyaratan	Meningkatkan Penyampaian informasi mengenai Produk layanan yang sesuai dengan SOP melalui rapat forum RT/RW yang dilaksanakan setiap bulan	100%

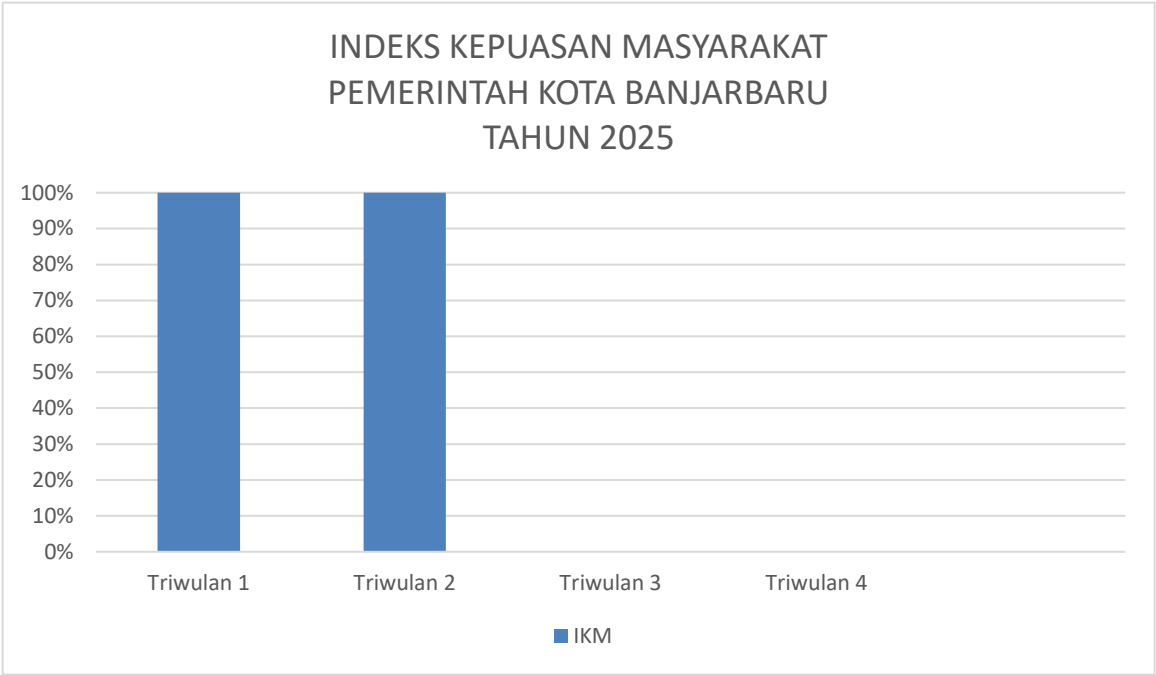
N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
52	Kelurahan Sungai Besar	3,43	3,67	4	3,95	3,57	3,38	3,19	3,25	3,76	21	89,42	B (Sangat Baik	Manual dan Online	U7 : Prilaku Pelaksana U8 : Penanganan Aduan U6 : Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap petugas layanan dengan cara Bimtek	100%
53	Puskesmas Banjarbaru Selatan	3,41	3,48	3,41	3,45	3,36	3,4	3,44	3,36	3,83	135	86,52	B {Baik}	Online	U8 : Sarana dan Prasarana U5 : Produk Pelayanan U6 : Kompetensi Pelaksana	1. Ada petugas parkir untuk mengarahkan pasien, Menambah kursi, apabila pasien / pengunjung puskesmas banjarbaru selatan banyak dengan memanfaatkan kursi yang tidak terpakai di setiap ruangan atau di dalam gudang 2. Peningkatan sosialisasi jenis-jenis layanan terbaru melalui media sosial (Instagram) 3. Melakukan evaluasi terhadap petugas	100%
54	Puskesmas Banjarbaru Utara	3,42	3,43	3,38	3,71	3,5	3,44	3,49	3,43	3,89	115	88,02	B (Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu Penyelesaian	Melakukan peningkatan sosialisasi registrasi online dan pemeliharaan jaringan internet sehingga tidk ada kendala dalam pelayanan	100%
55	Puskesmas Sungai Ulin	3,18	3,22	3,09	3,81	3,29	3,41	3,55	3,16	3,96	110	85,2	B (Baik)	Online	U3 : Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan vendor internet agar jaringan internet	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
																selalu dalam kondisi stabil dan vendor aplikasi jika terjadi gangguan pada aplikasi E-Puskesmas dan P-Care	
56	Puskesmas Sungai Besar	3,29	3,32	3,13	2,94	3,13	3,26	3,42	3	3,87	31	81,54	B (Baik)	Manual dan Online	U4: Tarif dalam pelayanan U8: Sarana Prasarana U3: Waktu dalam memberikan pelayanan	Adanya Sosialisasi kepada Masyarakat dan Pengguna Layanan pada saat pasien datang berkunjung, Pengusulan Sarana Prasarana penunjang Layanan,Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	100%
57	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	3,17	3,14	3,07	3,81	3,12	3,18	3,22	3,16	3,84	122	82,56	B (Baik)	Online	U3 : Waktu Penyelesaian U5 : Sikap dan Kesopanan Petugas Kesehatan U2 : Prosedur Pelayanan	1. Evaluasi sistem antrian dan penjadwalan pasien agar lebih efisien 2. Peningkatan kualitas tenaga medis dalam melayani pasien agar lebih ramah dan sopan 3. Melakukan perbaikan prosedur secara berkala	100%
58	Puskesmas Guntung Payung	3,49	3,26	3,14	3,44	3,35	3,47	3,46	3	3,16	180	82,72	B (Baik)	Manual dan Online	U8: Sarana Prasarana	Mengusulkan Untuk Penambahan Tirai Penutup atau Kanopi	100%

N o	Nama Instansi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responde n	IKM	Katego ri	Metod e	Nilai Unsur terendah	Rencana Tindaklanjut	Realisa si
59	Puskesmas Guntung Manggis	3,67	3,64	3,64	3,85	3,7	3,67	3,67	3,64	3,91	33	92,68	A (Sangat Baik)	Manual dan Online	U2 : Prosedur pelayanan U3 : Kecepatan waktu U8 : kualitas sarana & prasarana	Melakukan sosilasaki baik melalui tatap muka dan media online	100%
60	Puskesmas Landasan Ulin	3,32	3,34	3,24	3,63	3,34	3,39	3,46	3,39	3,9	90	86,17	B (Baik)	Manual dan Online	U3 : Waktu Penyelesaian	Melakukan Evaluasi dan Komunikasi Petugas dalam pelayanan untuk Mempercepat Pelayanan Khususnya di Loker	100%
61	Puskesmas Landasan Ulin Timur	3,76	3,76	3,59	3,65	3,53	3,47	3,82	3,41	3,65	17	90,69	A (Sangat Baik)	Online	U8: Sarana Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana seperti rencana perbaikan toilet dan usulan penambahan kipas angin	100%
62	Puskesmas Liang Anggang	3,31	3,45	3,28	3,55	3,3	3,48	3,53	3,39	3,95	64	86,81	A (Sangat Baik)	MANUAL	U3 : Waktu Penyelesaian	Melakukan MONEV untuk waktu penyelasaan pelayanan	100%

Total Nilai Unsur		14280	14134	13962	15288	14233	14290	14504	14173	15321	4028
Rata-rata Nilai Unsur		3,55	3,51	3,47	3,80	3,53	3,55	3,60	3,52	3,80	32,32
											3,59
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANJARBARU		A Sangat Baik									89,78

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 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 Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 89,78. 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 II 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 Juli 2025

2.1.1.1.2 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://docs.google.com/document/d/1_qJDkqQ_Gf-01v7QHaCkP0puwU-IreLZ/edit?usp=drive_link&oid=110136192455508486298&rtpof=true&sd=true
2	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSehVXY0GtOY-C6OgoSb38dhX-mVzzko8LDoUCuTiZWfzEAAtAw/viewform
3	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	https://drive.google.com/file/d/1TrZlOMOmPfTVdgGtjXrSVE_cR4e0b7zK/view?usp=sharing
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	https://drive.google.com/file/d/1r4SzwHuLdwglTCbbI0UNnSAtq3x9-YNS/view?usp=sharing
5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://drive.google.com/file/d/12XHzXsEgtP6KZ7kODn1yPAB3Ex5SiuyN/view?usp=sharing
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	https://drive.google.com/drive/folders/1xPX8R84IDCXbOd6lgcLxJ9kSOUgoyovs?usp=sharing
7	Dinas Pendidikan	PENGUMPULAN LAPORAN SKM TRIWULAN
8	Dinas Kesehatan	https://drive.google.com/file/d/1XYTDKMP9r8UDcUXpxFLCLFVxU_9YQWHe/view?usp=drivesdk
9	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	https://drive.google.com/file/d/1n0RNwio_eduJ9XeA8ZzJO15w0dxQ1dFQ/view?usp=drive_link
10	Dinas Perumahan dan Permukiman	https://docs.google.com/document/d/1jlugIPV3jXHwQojFw5RHIXOqCGtr5BGq/edit?usp=drive_link&oid=112328418598519648711&rtpof=true&sd=true
11	Dinas Sosial	https://drive.google.com/file/d/1MFjLBHDw7MJYqPugMVPZDGCcw_BAZ-tp/view?usp=sharing
12	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	https://drive.google.com/file/d/1C7UnJ-kZewVW0OAdUk3-aZyL9HJT4pTT/view?usp=sharing
13	Dinas Perhubungan	https://drive.google.com/file/d/1rrOz1_b99bKTERYb6DD4n7X6-JelhHgL/view

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
14	Dinas Komunikasi dan Informatika	https://drive.google.com/file/d/1cHGBOS51-2iOd_sK4drNeAbATBpDKyhT/view?usp=sharing
15	Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata	https://drive.google.com/file/d/1Au_PB-fshvAOkgfPQ31ZVcq21XNeAPdq/view?usp=sharing
16	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	https://drive.google.com/file/d/150Ouu23QSG-eFspXaolz5xt1EeZHXCoA/view?usp=sharing
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	https://drive.google.com/file/d/1AnqUqOLGEteFW4yG1GaStVM523Lgv41T/view?usp=drive_link
18	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://drive.google.com/drive/folders/12tAOs5V1wJGTvlonEA2XN2DU7vgnNPUt?usp=sharing
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	https://drive.google.com/file/d/10xyiXbxJ8bgWBCcVrl_ZEm8ayt6fHlwq/view?usp=sharing
20	Dinas Lingkungan Hidup	https://docs.google.com/document/d/1NBd39aFoB1m8QTAUWg0k1_wUvm6jnHR/edit?usp=drive_link&ouid=104394139092626124935&rtpof=true&sd=true
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	laporan skm tw 2 dpmptsp.pdf
22	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	https://drive.google.com/open?id=1uou5TazYKbdiAh0bmAzy--Ck2MjVITv
23	Sekretariat Daerah	https://drive.google.com/file/d/1_MWrbOrHJX1qIOEZcBVDjVhhDvJPLFjq/view?usp=sharing
24	Sekretariat DPRD	https://docs.google.com/document/d/1bD8vLzTgbrtXdSg1SD5dfgCBOQCHX_7M/edit?usp=sharing&ouid=106138533971957794357&rtpof=true&sd=true
25	Rumah Sakit Daerah Idaman	Laporan RSDI
26	Inspektorat	LAPORAN SKM TW II 2025 Inspektorat.pdf
27	Satpol PP	https://drive.google.com/file/d/1mwiW0O_gfJOAssKH0i1kOuFtQmUpA2jt/view?usp=drive_link

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
28	Kecamatan Liang Anggang	https://docs.google.com/document/d/1BciW1IQgL1Ajr3nW8N0B63QtXRqjxIOi/edit?usp=drivesdk&ouid=116139562185273733068&rtpof=true&sd=true
29	Kecamatan Landasan Ulin	https://drive.google.com/file/d/1r_80V9UjcdmAFewCkQ_A5JdDMhgPqUa/view?usp=drive_link
30	Kecamatan Cempaka	https://drive.google.com/file/d/1E76HR0I5L_ntXX16mFez4A1Q8YdZIVt/view?usp=drive_link
31	Kecamatan Banjarbaru Utara	https://drive.google.com/drive/folders/17k2lz6FlpCzI3K70F3eFlxcBTdxLIHaU?usp=sharing
32	Kecamatan Banjarbaru Selatan	https://drive.google.com/file/d/1XCgjl5LUFCaGsprDJXMclAE0IPJmg5NQ/view?usp=sharing
33	Kelurahan Landasan Ulin Barat	https://drive.google.com/file/d/1QSSYRkyclvezwl2jLyQqebB_vdfNFTvU/view?usp=drive_link
34	Kelurahan Landasan Ulin Utara	https://drive.google.com/open?id=1uvv-g5ij1fuUVz7ccXlxtWtykEUKNMSH
35	Kelurahan Landasan Ulin tengah	https://drive.google.com/file/d/1W9QdjT0Y5GIEuq1qCf97T3_PWlpKm3L1/view?usp=sharing
36	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	https://drive.google.com/file/d/17MDb_eECM4j7PCgng3QEm95ymJvJ0YEb/view?usp=sharing
37	Kelurahan Guntung Manggis	https://drive.google.com/drive/folders/1OWlaP7XJWMLa0efPBWs1jmNXtb-nCN4Q?usp=drive_link
38	Kelurahan Guntung Payung	https://drive.google.com/file/d/13kXCuvtMSUB-MggKP6_nBuutwkElk_tt/view?usp=drivesdk
39	Kelurahan Landasan Ulin Timur	https://drive.google.com/drive/folders/1RZcYvh4yolprHkSSaNrcXj2xl_pVDjgS?usp=sharing
40	Kelurahan Syamsuddin Noor	https://drive.google.com/file/d/1YjvMygae0f7Ji2ovvHXHQWFCIgHae9H/view?usp=drive_link
41	Kelurahan Cempaka	https://drive.google.com/file/d/1XLzR5I3LEMjI9CtldH90si1u-aagbSjH/view?usp=drive_link
42	Kelurahan Bangkal	https://drive.google.com/drive/folders/1_BlySFA3VZY5jxzOUphB2HwiyaVBJMJ?usp=drive_link

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
43	Kelurahan Palam	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H0hW4hmVo4sTLNac8Gk47Iq6GaUBtFBX/edit?usp=drive_link&ouid=110272526546207833196&rtpof=true&sd=true
44	Kelurahan Sungai Tiung	https://drive.google.com/file/d/1YmxifZgnLMTadGTaqUrlYUWom35WcwKi/view?usp=drive_link
45	Kelurahan Loktabat Utara	https://drive.google.com/drive/folders/17k2lz6FlpCzl3K70F3eFlxcBTdxLIHaU?usp=sharing
46	Kelurahan Mentaos	https://drive.google.com/drive/folders/1zL9kfZEHGJH6eKIPNI97ooktPTceWUkr?usp=drive_link
47	Kelurahan Komet	https://drive.google.com/file/d/17MDb_eECM4j7PCgng3QEm95ymJvJ0YEB/view?usp=drive_link
48	Kelurahan Sungai Ulin	https://drive.google.com/file/d/1H2900N9xl3hRavQKuum1itfMQq3li6Qv/view?usp=sharing
49	Kelurahan Guntung Paikat	https://drive.google.com/drive/folders/1aifiN9t1tcKEXiXHfoWWUuq3xGBbAmoL?usp=sharing
50	Kelurahan Kemuning	https://drive.google.com/file/d/1cy-VA4mS7iCmOk2ohs1IUHhLAEZtm7C6/view?usp=sharing
51	Kelurahan Loktabat Selatan	https://drive.google.com/file/d/1TD7IS08ukFSw5c5-BRq5-o1G9MTfUE6U/view?usp=sharing
52	Kelurahan Sungai Besar	https://drive.google.com/drive/folders/1uW_GSEScZiwcwFOnal4GGOY3QA9typ4
53	Puskesmas Banjarbaru Selatan	https://drive.google.com/file/d/1fOgnk9QQXYGCbu1UWHrO7lr3PDdnG6l4/view?usp=drive_link
54	Puskesmas Banjarbaru Utara	https://drive.google.com/drive/folders/1cXjhyYBDJd_ywnalAz4Uo8ynYYREAPy7
55	Puskesmas Sungai Ulin	https://drive.google.com/file/d/1Bkljk7gKQt74v7iFyG9fAvHaW7Telpqr/view?usp=sharing
56	Puskesmas Sungai Besar	https://drive.google.com/file/d/1rAy42Yoa1cZ5SvzttJECiKvNswHBgNor/view?usp=sharing
57	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	https://drive.google.com/file/d/1dxTub1nGU0hEiyEc9lJoAOSAuciazJGx/view?usp=sharing
58	Puskesmas Guntung Payung	https://drive.google.com/file/d/1g1Gc5QdCXGz4gZUHEbo0zN3a-dqSkUt_/view?usp=drivesdk

No	Nama Instansi	Link Laporan SKM
59	Puskesmas Guntung Manggis	https://drive.google.com/file/d/1y1Gsk_wozPiUj2YU MYdFphqD9BiBG-D-/view?usp=drive_link
60	Puskesmas Landasan Ulin	https://drive.google.com/file/d/10EeH-h8mtTd77GSBaeWb6xM_mUdtEdKC/view?usp=sharing
61	Puskesmas Landasan Ulin Timur	https://drive.google.com/file/d/1-fyZQBqw1crOJoUEOmezGMaHOiOslaUi/view?usp=sharing
62	Puskesmas Liang Anggang	https://drive.google.com/file/d/1LbdTTkLqWoO9BCz3d6SNQaL-lkzPDp9O/view?usp=drive_link

