



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1 Tahun 2024

Disusun Bagian Organisasi

SEKRETARIAT DAERAH
Pemerintah Kabupaten Balangan

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
II. PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
IV. ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
V. KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan merupakan unsur staf yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah, serta pelayanan administratif. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Suatu Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah.

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 Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari 8 (delapan) area perubahan yang mendukung percepatan Reformasi Birokrasi melalui peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan oleh Pemerintah selaku pihak yang memiliki kewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pelayanan Sekretariat Daerah sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk melihat tingkat kualitas pelaksanaan pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan agar perkembangan perolehan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diketahui secara periodik. Penyusunan data survei pelayanan ini dilaksanakan sebagai jawaban atas pelayanan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan.

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 terhadap 9 (Sembilan) Bagian pada Setda Kabupaten Balangan yakni (1) Bagian Tata Pemerintahan (2) Bagian Hukum, (3) Bagian Kesejahteraan Masyarakat, (4) Bagian Umum, (5) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (6) Bagian Protokol Pimpinan, (7) Bagian Administrasi Pembangunan, (8) Bagian Perekonomian dan SDA dan (9) Bagian Organisasi yang telah diberikan kepada pengguna layanan /masyarakat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan 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 masing –masing Perangkat Daerah/ Unit Kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. 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

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah ini dilakukan selama satu semester periode bulan Januari – Juni 2024. Untuk penyusunan semester

1 (satu) tahun 20224ini memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. 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 785 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

3.1 Jumlah Responden SKM

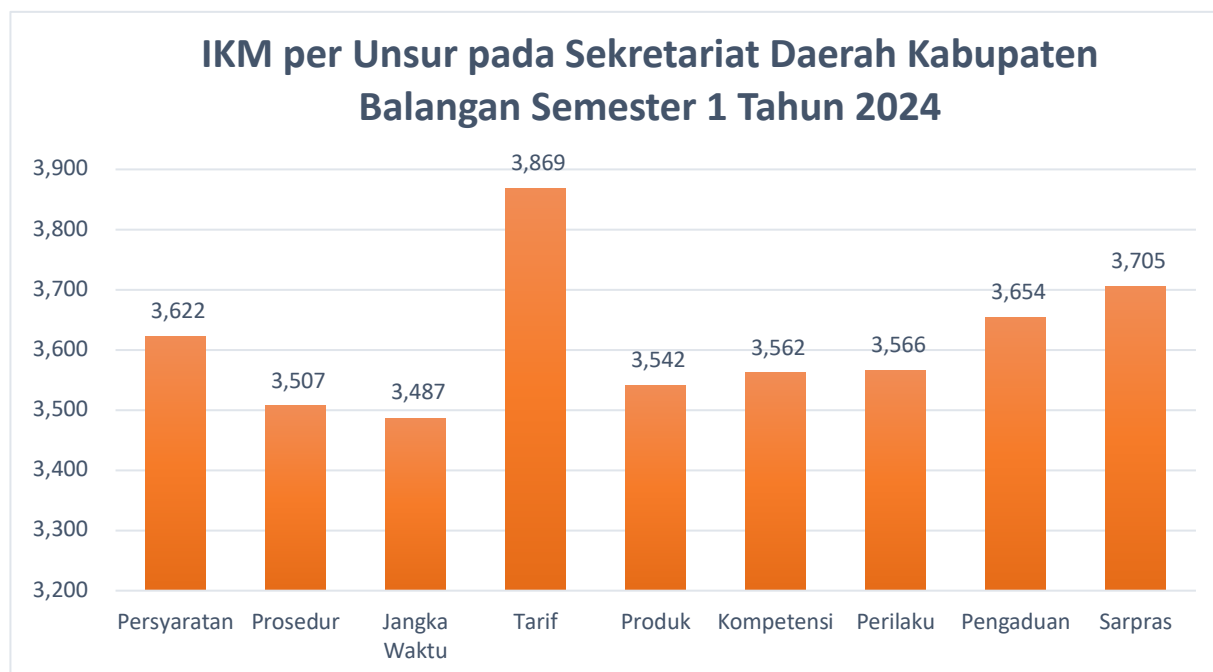
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 810 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	485	60,12%
		PEREMPUAN	323	39,88%
	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	11	1,36%
		SLTP	18	2,22%
		SLTA	129	15,93%
		DIII	34	4,20%
		S1	548	67,65%
		S2	67	8,27%
		S3	3	0,37%
3.	PEKERJAAN	PNS	452	55,80%
		TNI	14	1,73%
		SWASTA	83	10,25%
		WIRSAUSAHA	52	6,42%
		LAINNYA	196	24,20%
		POLRI	13	1,60%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM NRR per unsur	3,622	3,507	3,487	3,869	3,542	3,562	3,566	3,654	3,705
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,08 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan ($U_3 = 3,487$) sebagai unsur terendah pertama, Sistem, Mekanisme dan Prosedur ($U_2 = 3,507$) unsur terendah kedua dan Produk Spesifikasi Layanan ($U_5 = 3,542$) sebagai unsur terendah ketiga.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tarif ($U_4 = 3,869$)
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Publikasi Jenis dan mekanisme pelayanan perlu dimaksimalkan".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

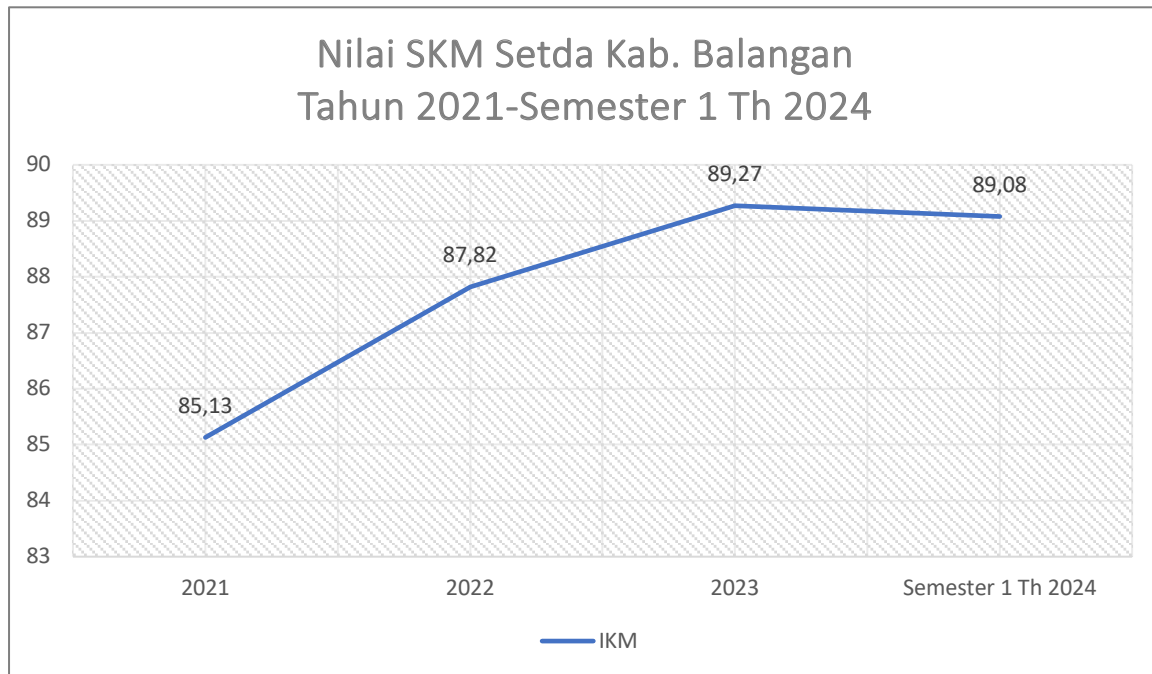
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Menetapkan dan publikasi waktu penyelesaian pada standar pelayanan			√		Semua Bagian
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap mekanisme prosedur pelayanan yang terdapat pada Standar Pelayanan			√		Semua Bagian
3	Produk Spesifikasi Layanan	Membuat daftar jenis layanan			√		Semua Bagian

4.3 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Semester 1 Tahun 2024 pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,08.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, serta Produk Spesifikasi Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,869 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan (U9) 3,705 serta Sarana Prasarana (U8) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,654.

Paringin Selatan, Juli 2024

Sekretaris Daerah,
Kabupaten Balangan



(H. SUTIKNO, AP.M AP)
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19760417 199412 1 001

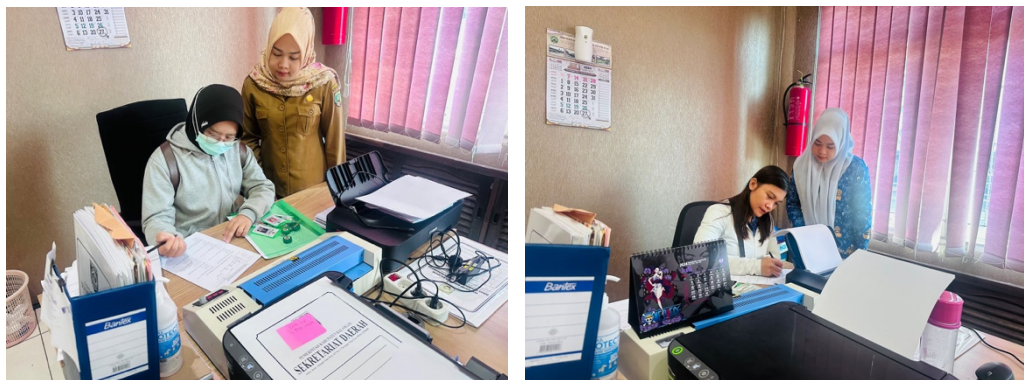
LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH :

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN			
Tanggal Survei :	Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 16.00*		
PROFIL			
Jenis Kelamin :	☐ L ☐ P	Usia :	Tahun
Pendidikan :	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan :	☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA		
Jenis Layanan yang diterima :			
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai			

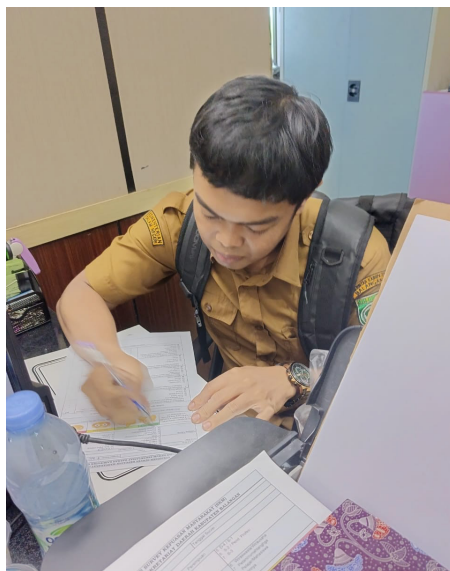
2. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi



3. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Umum



4. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Hukum



5. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Pengadaan Barang dan Jasa



6. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan





PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 01 Paringin. Telp. (0526) 28060 Fax. (0526) 28408

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN

NOMOR 188.45/ 12 /Setda/Kum TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024

SEKRETARIS DAERAH,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka tertib dan lancarnya pelaksanaan kegiatan, perlu dibentuk Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Propinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun

2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 123) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2023 Nomor 3);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2022 Nomor 9);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2023 Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024.
- KESATU : Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2024, adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEDUA : Tim Penyusun sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. menyusun rencana kegiatan Tim Penyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan;
 - b. menyiapkan bahan pembinaan/fasilitasi dalam rangka Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan;
 - c. menghimpun data dan informasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), menganalisis dan menyiapkan bahan regulasi terkait dengan penyempurnaan terhadap implementasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Perangkat Daerah (PD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan kegiatan Tim kepada Bupati Balangan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Balangan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, DPA Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Paringin
pada tanggal 2 Februari 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,



H. SUTIKNO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH BALANGAN
NOMOR 188.45/ 12 /Setda/Kum TAHUN 2024
TENTANG
TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENYUSUNAN
LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024

No.	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tim
1.	Sekretaris Daerah Kab. Balangan	Pembina
2.	Asisten Administrasi Umum Setda	Pengarah
3.	Kepala Bagian Organisasi Setda	Ketua
4.	JF Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Setda	Wakil Ketua
5.	Analis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Setda	Sekretaris
6.	JF Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Setda sebanyak 2 (dua) orang	Anggota
7.	Pelaksana Yang Menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKPD 9 (sembilan) orang	Anggota
10.	Staf Bagian Organisasi Setda	Anggota

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,

H. SUTIKNO



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH

Semester II Tahun 2024

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah

PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
II. PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
IV. ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM	15
V. KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan merupakan unsur staf yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah, serta pelayanan administratif. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Suatu Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012



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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari 8 (delapan) area perubahan yang mendukung percepatan Reformasi Birokrasi melalui peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan oleh Pemerintah selaku pihak yang memiliki kewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pelayanan Sekretariat Daerah sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman



Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk melihat tingkat kualitas pelaksanaan pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan agar perkembangan perolehan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diketahui secara periodik. Penyusunan data survei pelayanan ini dilaksanakan sebagai jawaban atas pelayanan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan.

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 terhadap 9 (Sembilan) Bagian pada Setda Kabupaten Balangan yakni (1) Bagian Tata Pemerintahan (2) Bagian Hukum, (3) Bagian Kesejahteraan Masyarakat, (4) Bagian Umum, (5) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (6) Bagian Protokol Pimpinan, (7) Bagian Administrasi Pembangunan, (8) Bagian Perekonomian dan SDA dan (9) Bagian Organisasi yang telah diberikan kepada pengguna layanan /masyarakat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

- 
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan 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, keterampilan 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 masing –masing Bagian di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. 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

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah ini dilakukan selama satu semester periode bulan Juli – Desember 2024. Untuk penyusunan semester 2 (dua) tahun 2024 ini memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2024	60



3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. 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 737 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

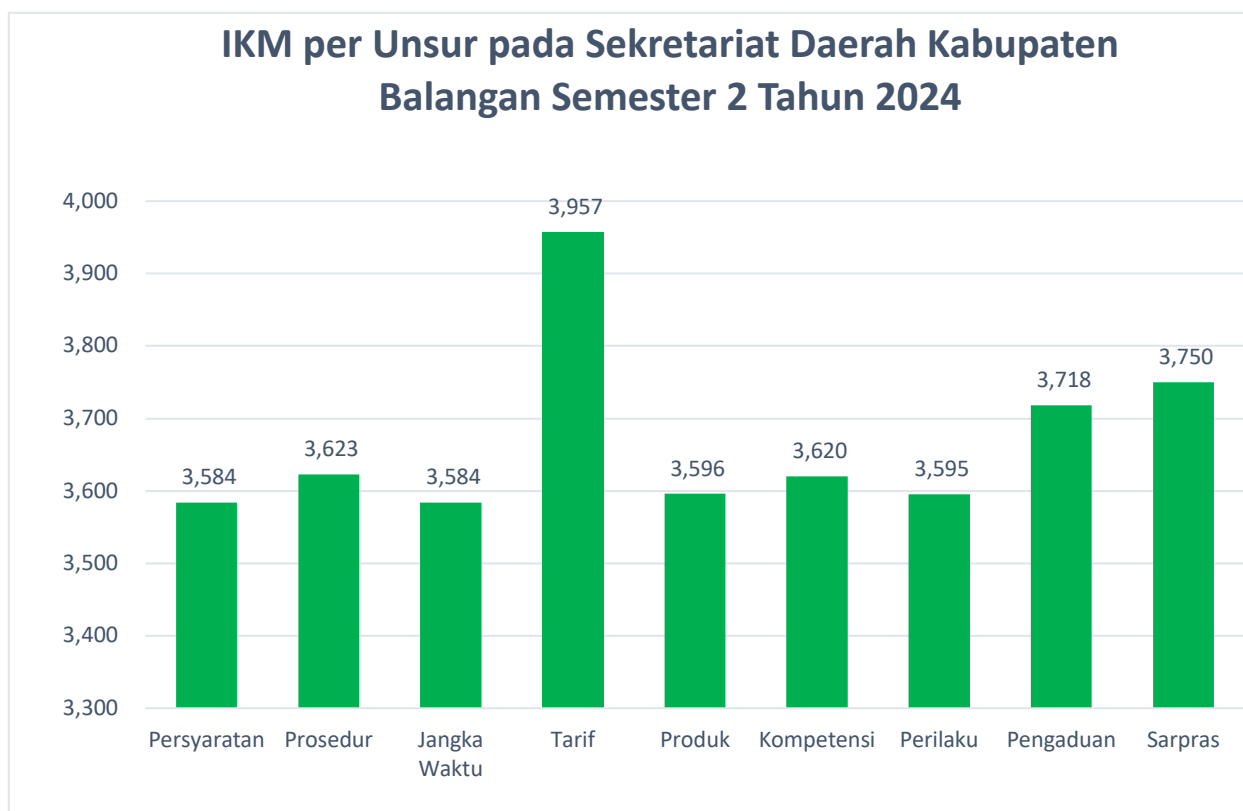
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 810 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	419	50,54%
		PEREMPUAN	410	49,46%
	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	0,72%
		SLTP	9	1,09%
		SLTA	189	22,80%
		DIII	78	9,41%
		S1	476	57,42%
		S2	69	8,32%
		S3	2	0,24%
3.	PEKERJAAN	PNS	409	49,34%
		TNI	11	1,33%
		SWASTA	77	9,29%
		WIRUSAHA	74	8,93%
		LAINNYA	238	28,71%
		POLRI	20	2,41%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM NRR per unsur	3,584	3,623	3,584	3,951	3,596	3,620	3,595	3,718	3,750
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,37 (A atau Sangat Baik)								





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Persyaratan ($U_1 = 3,584$) sebagai unsur terendah pertama, Jangka Waktu Penyelesaian ($U_3 = 3,584$) unsur terendah kedua dan Perilaku Pelayanan ($U_7 = 3,59$) sebagai unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tarif ($U_4 = 3,957$).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan minim yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Berkaitan dengan Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan standar pelayanan;
- b. Jam pelayanan yang dilaksanakan tanpa jeda istirahat (shift) dan di publikasikan di papan informasi atau media lainnya untuk publikasi.

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

- a. Rapat koordinasi pembahasan Standar Pelayanan Publik tidak dilaksanakan setiap tahun;
- b. Diperlukannya pelatihan khusus terkait *service excellent* bagi Petugas layanan serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

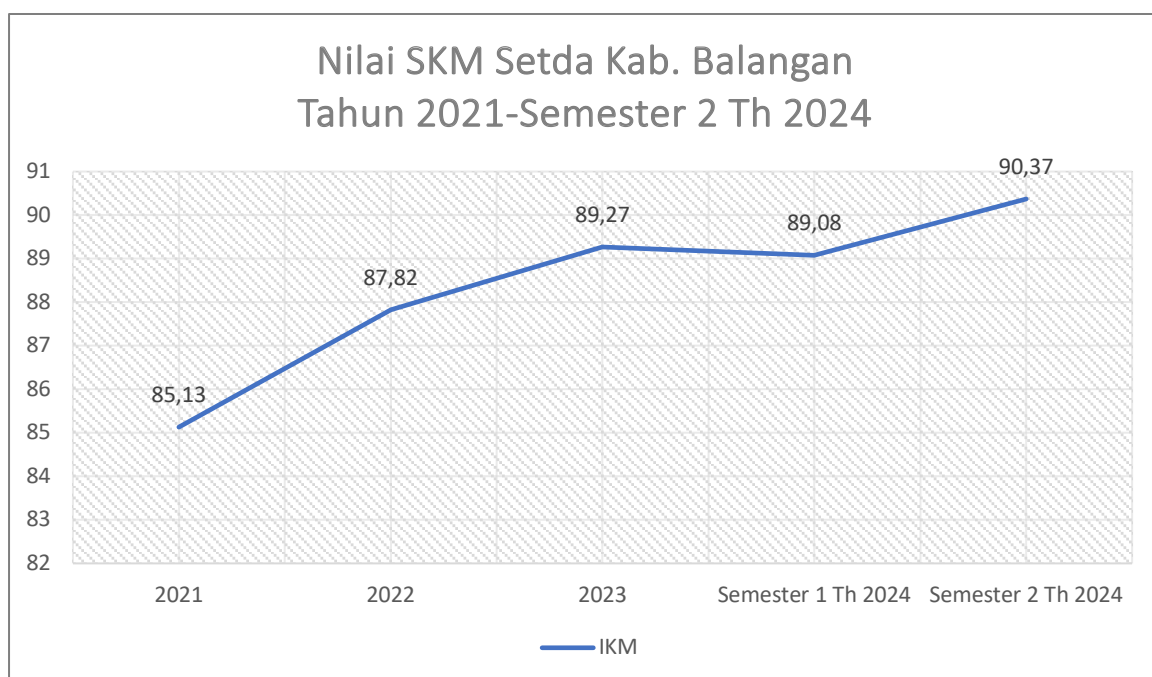
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Memasang standar pelayanan / SOP di ruang pelayanan (banner) yang didalamnya tertuang kejelasan tentang				√	Semua Bagian



		persyaratan layanan dan melakukan publikasi di media sosial milik UPP.					
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Memasang informasi standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/area pelayanan sesuai SOP dan mempublikasikannya di media sosial milik UPP				√	Semua Bagian
3	Perilaku Pelayanan	Mengevaluasi kembali faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelaksana dilingkungan kerja seperti meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui Pendidikan kegiatan pelatihan perilaku dan disiplin kerja				√	Semua Bagian

4.3 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan terhadap penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Semester 2 Tahun 2024 pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,37.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Persyaratan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Perilaku Petugas Layanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya /Tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,951 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan (U9) 3,750 serta Sarana Prasarana (U8) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,718.

Paringin Selatan, November 2024

Sekretaris Daerah,
Kabupaten Balangan



(H. SUTIRNO, AP.M AP)

Pembina Utama Madya (IV/d)

NIP. 19760417 199412 1 001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH :

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN			
Tanggal Survei :	Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 16.00*		
PROFIL			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : Tahun		
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA			
: ☐ LAINNYA _____			
Jenis Layanan yang diterima :			
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai			
Saran dan Masukan Untuk Perbaikan :			

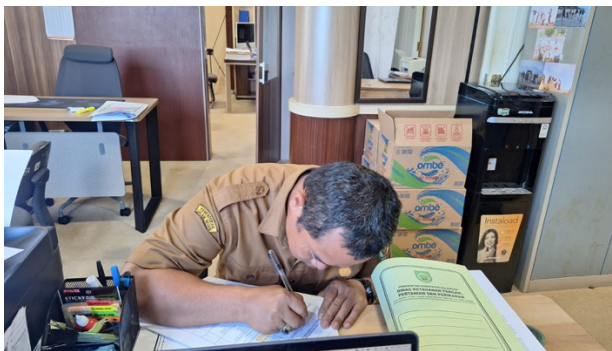
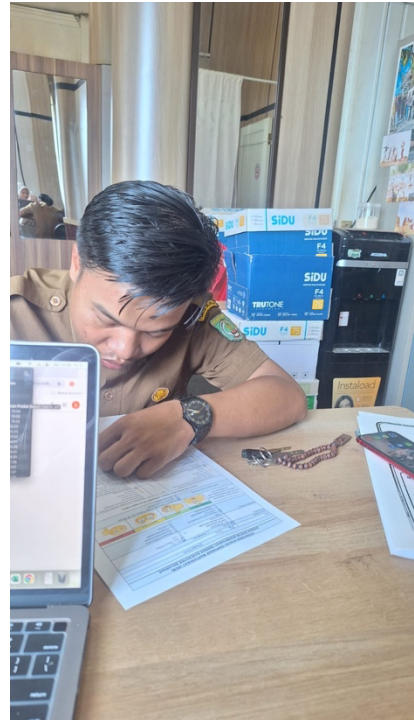
2. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi.



3. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Perekonomian dan SDA



4. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Hukum



5. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Pengadaan Barang dan Jasa



6. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian
Protokol dan Komunikasi Pimpinan



7. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Administrasi Pembangunan



8. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Pemerintahan





9. Pelaksanaan Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Umum





PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 01 Paringin. Telp. (0526) 28060 Fax. (0526) 28408

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN

NOMOR 188.45/ 12 /Setda/Kum TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024

SEKRETARIS DAERAH,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka tertib dan lancarnya pelaksanaan kegiatan, perlu dibentuk Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Propinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun

2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 123) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2023 Nomor 3);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2022 Nomor 9);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2023 Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024.
- KESATU : Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2024, adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEDUA : Tim Penyusun sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. menyusun rencana kegiatan Tim Penyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan;
 - b. menyiapkan bahan pembinaan/fasilitasi dalam rangka Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan;
 - c. menghimpun data dan informasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), menganalisis dan menyiapkan bahan regulasi terkait dengan penyempurnaan terhadap implementasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Perangkat Daerah (PD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan kegiatan Tim kepada Bupati Balangan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Balangan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, DPA Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Paringin
pada tanggal 2 Februari 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,



H. SUTIKNO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH BALANGAN
NOMOR 188.45/ 12 /Setda/Kum TAHUN 2024
TENTANG
TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENYUSUNAN
LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024

No.	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tim
1.	Sekretaris Daerah Kab. Balangan	Pembina
2.	Asisten Administrasi Umum Setda	Pengarah
3.	Kepala Bagian Organisasi Setda	Ketua
4.	JF Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Setda	Wakil Ketua
5.	Analisis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Setda	Sekretaris
6.	JF Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Setda sebanyak 2 (dua) orang	Anggota
7.	Pelaksana Yang Menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKPD 9 (sembilan) orang	Anggota
10.	Staf Bagian Organisasi Setda	Anggota

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,

H. SUTIKNO