



2024

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) SEMESTER II**

**KANTOR CAMAT LOA KULU
TAHUN 2024**

**KECAMATAN LOA KULU
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)

KECAMATAN LOA KULU

SEMESTER II

TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

KECAMATAN LOA KULU

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Loa Kulu dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara khususnya Kantor Camat Loa Kulu dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Loa Kulu, 25 Oktober 2024
Camat Loa Kulu



H. Adriansyah.SH
Pembina, Tk. I IV/b
NIP. 196810061989031006

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
Hasil Pengolahan Data	18

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 administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Terpadu Kecamatan (PATEN) 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 762 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 592 orang.

DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN

Pelayanan Per Bidang	DATA PENGUNJUNG			Target Sampling (Krejcie & Morgan)
	Tahun 2024	Rata-rata bulanan	% Kontribusi	
PEM	310	158,58	0,909	150
KESSOS	198	11,00	0,063	170
PMD	13	3,92	0,022	7
Jumlah	2093	174,42	1,000	327

Table : Sample Krejcie & Morgan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

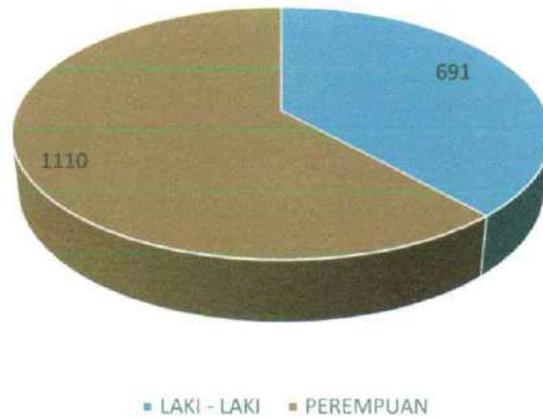
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **528** orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

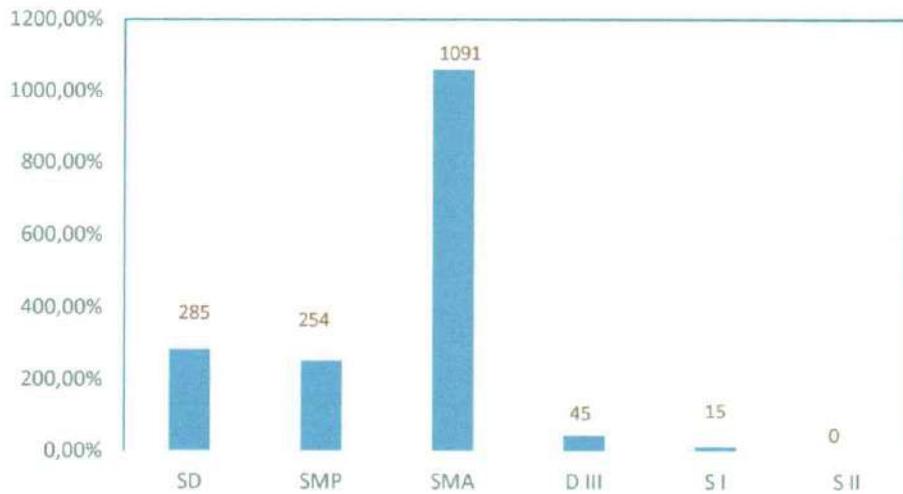
NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	349	66,6
		PEREMPUAN	111	33,4
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	13	2,48
		SD	54	10,31
		SMP	66	12,6
		SMA	349	66,6
		D3	1	0,19
		S1	41	7,82
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	6	1,15
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	13	2,48
		WIRASWASTA	11	2,1
		LAIN-LAIN	494	94,27
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN LEGALISIR	7	1,34
		LAYANAN AK.1	241	45,99
		LAYANAN SURAT PINDAH	5	0,95
		LAYANAN KARTU KELUARGA	85	16,22
		DISPENSASI NIKAH	12	2,29

	AHLI WARISAN	31	5,92
	REKAM KTP	143	18,74

Jenis kelamin

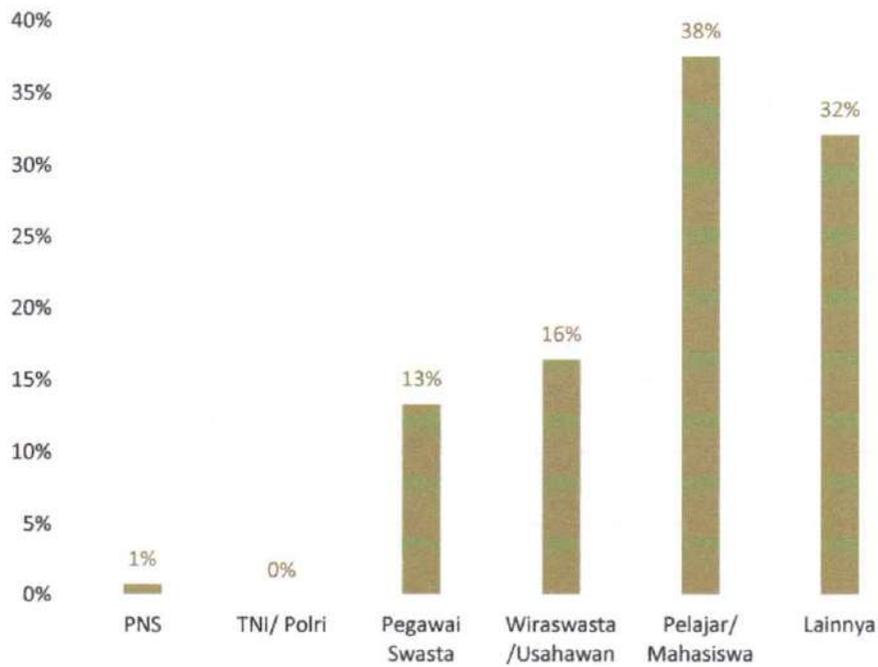


Pendidikan Terakhir

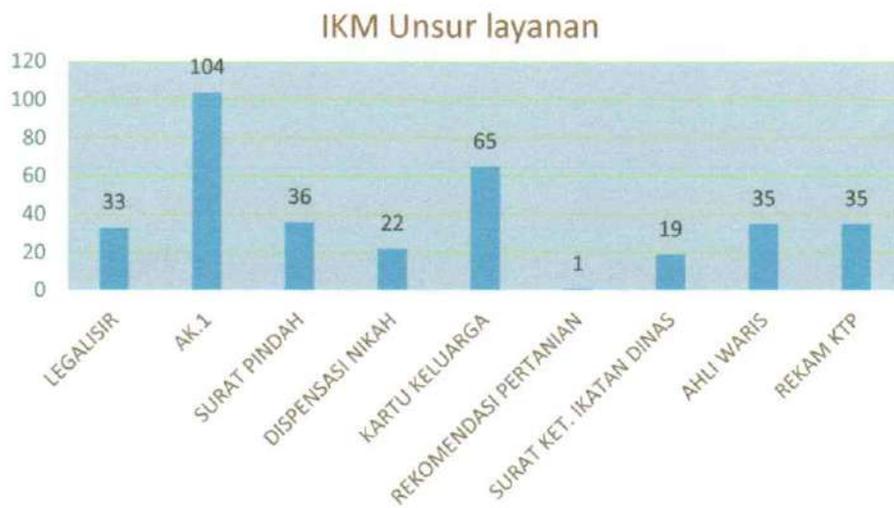


Grafik : Jenis Pekerjaan

Pekerjaan



Grafik : Unsur Layanan



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 per unsur	3,44	3,46	3,41	3,99	3,44	3,41	3,53	2,74	3,4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	(B Baik)								

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,44
U2	Prosedur Pelayanan	3,46
U3	Kecepatan Pelayanan	3,41
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,99
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,44
U6	Kompetensi Petugas	3,41
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,53
U8	Penanganan Pengaduan	2,74
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,4

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Loa kulu sebagai berikut :

- a. Jumlah Responden : 528
- b. Nilai SKM : 85,62
- c. Kategori Mutu Pelayanan : Baik
- d. Nilai Mutu Pelayanan : Baik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari pengukuran indeks Kepuasan Masyarakat kepuasan pengguna layanan pada semester 1 Tahun 2024, pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diketahui bahwa unsur pelayanan biaya/tariff mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 4, sedangkan terjadi penurunan pada 3 Unsur pelayanan penanganan pengaduan,Kecepatan Pelayanan dan Penyesuaian Persyaratan dengan nilai yang sama yaitu 3,23.

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.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan Pelayanan Publik dengan standar pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.	Juli s.d November	Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none">●Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM ●Monitoring dan evaluasi kegiatan Pelayanan	

2	Mensosialisasikan Prosedur Pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah di akses	Juli s.d November	Pelayanan Administrasi	Melalui Website dan Sosial Media	
3	Penambahan kotak tempat aduan di setiap loket pelayanan administrasi	Juli s.d November	Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> ●Menambah kotak pengaduan ●Mengadakan petugas khusus untuk menangani aduan 	

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 Kantor Camat Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai IKM per Tahun

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 Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,61
- Unsur pelayanan dengan penilaian tertinggi terdapat dari unsur Kesesuaian/kewajaran biaya dengan nilai 3,975
- Sedangkan unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan Kecepatan Pelayanan dan Penyesuaian Persyaratan
- Masukan dan Saran yang terkait dengan perbaikan layanan pelatihan seperti LSM, Website, sampai dengan program pelayanan yang akan menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan berikutnya lebih baik.

Loa kulu, 25 Oktober 2024


GAMAT LOA KULU
H. Ardiansyah.SH
Pembina TK.I, IV/b
NIP. 19681006 198903 1006

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai.</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
---	-------------------------------------

SARAN DAN MASUKAN :

.....

.....

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: LOA KULU
: SEMUA JENIS LAYANAN
: DARI 4 BIDANG (PEM, PMD,
KESSOS DAN TRANTIB)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	3	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3
6	3	3	4	4	3	4	4	3	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4
12	3	3	4	4	3	4	4	3	4
13	3	3	4	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	4	4	3	4
20	3	3	4	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	3	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	4	3	3	4	4	4	4	3	4
28	4	3	3	4	4	4	4	3	4
29	3	4	3	4	3	4	3	4	4
30	3	3	4	4	3	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	3	4	4	3	3
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	4	3	4	3	3
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	3	4	3	4
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	4	3	4	3
50	4	3	3	4	3	4	4	3	3
51	4	3	3	4	4	4	3	3	4
52	3	3	4	4	3	4	4	3	3
53	4	3	3	4	3	4	4	4	3
54	4	3	4	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	4	4	4	3
58	4	3	4	4	3	4	4	4	3
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	4	4	3	4	4	3
61	4	4	3	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	4	3	3	4	3	4
63	3	3	3	4	3	4	4	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	4
66	4	3	4	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	4	3	3	4	3	4	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	4	3	3
70	4	3	3	4	3	4	3	3	4
71	3	3	3	4	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	4	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	4	4	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	4	4	3	3	4	4	3
84	4	4	3	4	3	4	4	3	3
85	4	3	4	4	3	4	4	3	3
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4
87	4	4	3	4	3	4	4	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	4	4