

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**



**KECAMATAN TELAGA BAUNTUNG**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Lampiran Kuisisioner .....	1
2. Hasil Pengolahan Data .....	2
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	4

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Dalam 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 Kecamatan Pengaron Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Pengaron, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan seperti SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), Surat Ahli Waris, Dispensasi Nikah, Surat Izin Keramaian, Izin Penelitian, Proposal Bantuan, Surat Domisili, Surat Keterangan Lainnya,). yang telah diberikan oleh Kecamatan Telaga Bauntung.

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 Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pengaron adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 Kecamatan Telaga Bauntung 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 unit pelayanan pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada petugas pelayanan. 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 kurang dari 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	59
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 9 (sembilan) jenis pelayanan pada Kecamatan Pengaron, berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Telaga Bauntung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 255 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 153 orang.

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

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA**  
**SKM**

**1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 153 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

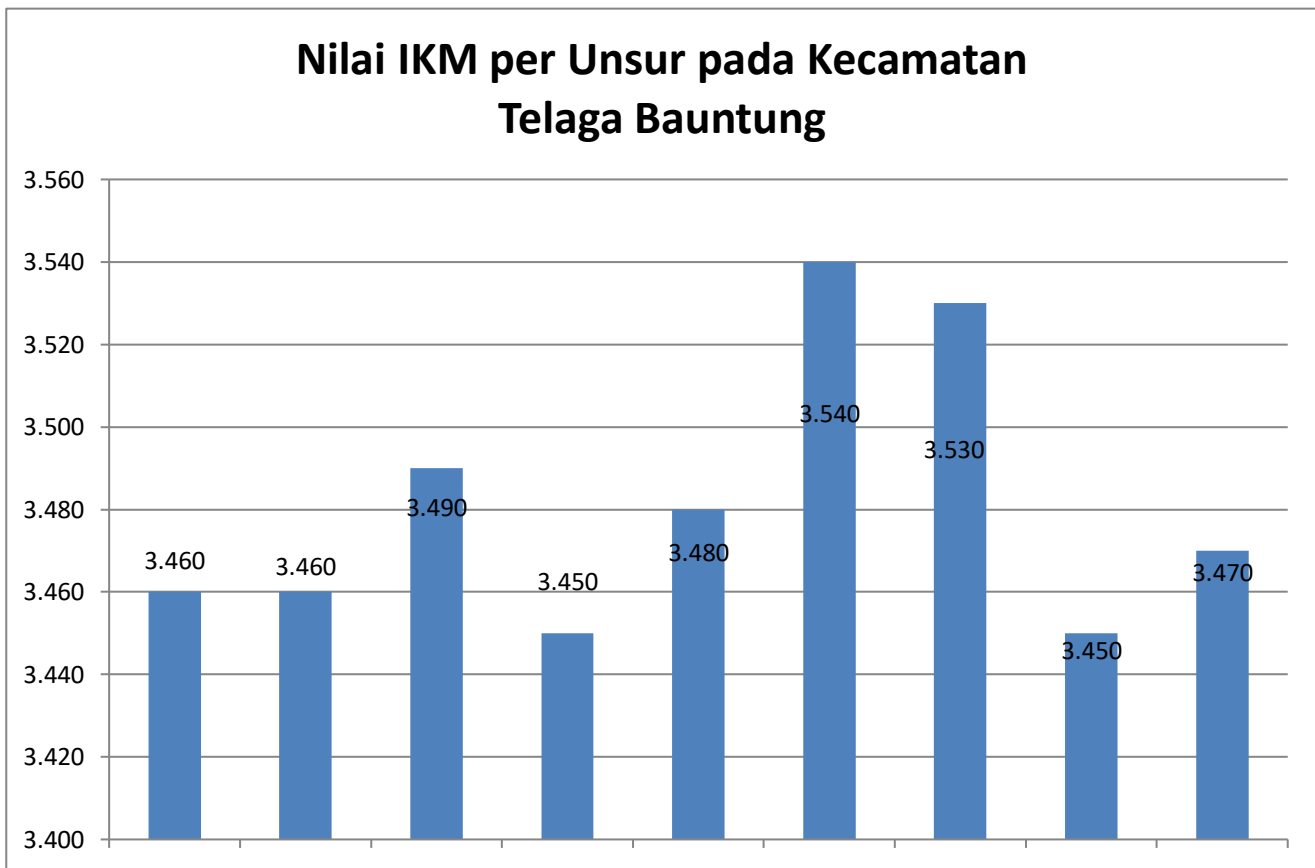
No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	97	63,3 %
		PEREMPUAN	56	36,6 %
			153	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	50	0,32 %
		SLTP	40	0,26 %
		SLTA	50	0,32 %
		DIII	3	0,01 %
		SI	10	0,06 %
		S2	0	0
				153
3	PEKERJAAN	PNS	10	0,56 %
		TNI	2	0,1 %
		SWASTA	15	0,9 %
		WIRUSAHA	5	0,3 %
		LAINNYA	121	0,79 %
				153
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	37	0,24 %
		LAYANAN B	28	5,46 %
		LAINNYA	88	1,73 %
				153

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,46	3,46	349	3,35	3,48	3,54	3,53	3,45	3,47
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	A	A	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	87,03 (B atau Baik)								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 345 dengan rata-rata 3,45 selanjutnya Penanganan Pengaduan dengan nilai 345, rata-rata 3,45 selanjutnya Perilaku Pelaksana dengan nilai 353 rata-rata 3,53, Prosedur dan Produk Layanan dengan nilai 346 dengan rata-rata 3,46 ,selanjutnya sarana dan Prasarana dengan nilai 347 dengan rata-rata 3,47 dan yang terakhir Kompetensi pelaksana dengan nilai 354 dengan rata-rata 3,54.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi mendapatkan nilai tertinggi 2 dari unsur layanan yaitu, Kopetensi Pelaksana nilai tertinggi dengan nilai 354 nilai rata- rata 3,54 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 353 dengan nilai rata-rata 3,53

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

- “Penambahan Ruang Pojok Baca/Sarana Permainan Anak”.
- “Untuk Biaya/Tarif kita sesuaikan dengan aturan yang ada”.
- “Untuk proses layanan Suket Miskin lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagaiberikut :

- Untuk Kesesuaian Pelayanan, Kemudahan masih dirasakan terlalu berbelit oleh masyarakat, tapi sebenarnya untuk Persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan sudah di sampaikan ke Pihak Desa/Aparat Desa sebagai Pemberi Surat Pengantar. Dan juga kadang untuk Pejabat Penanda tangan surat yang diharuskan ditandatangani Camat tapi beliau sedang Dinas Luar dan Respon Masyarakat merasa dipersulit.
- Tersedia Kotak Pengaduan/Saran untuk Masyarakat yang ingin mmberi saran/kritik terhadap pelayanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

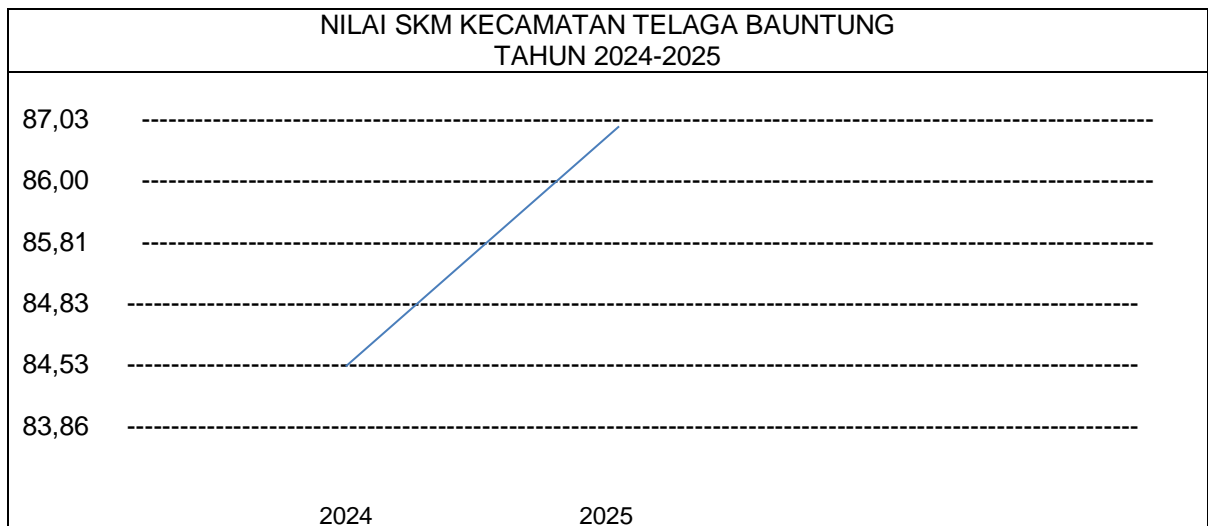
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	<b>Kesesuaian Persyaratan</b>	Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa Mengenai Persyaratan Pengajuan Berkas		√	√		<b>Camat</b>
2	<b>Penanganan Pengaduan dan Konsultasi</b>	Layanan Pengaduan Tersedia	√	√			<b>Camat</b>
3	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Pelatihan Petugas		√	√		<b>Camat</b>

### 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 Kecamatan Pengaron dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 ada kenaikan pada Kecamatan Telaga Bauntung.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,81. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, , dan Perilaku Perilaku Pelaksana
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif serta Waktu Pelayanan.



Telaga Bauntung, 30 Oktober 2025  
Plh, Camat Telaga Bauntung

**Dr. Hars Utomo, S.STP, M.Si**  
Pembina  
NIP.19851109 200412 1 002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**FORMAT KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
KECAMATAN TELAGA BAUNTUNG KABUPATEN BANJAR TAHUN 2025**

Tanggal Survey : .....	Jam Survey	a. 08.00 s.d 12.00
		b. 13.00 s.d 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      USIA : ..... tahun

SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ..... ( misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum dll )

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

( Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden )

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan . a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Kurang kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sanga mudah	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat 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	-1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan . a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan . a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	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	1 2 3 4
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	1 2 3 4			

## 2. Hasil Olah Data SKM

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	3	4	4	3
2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	4	4	4	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4
9	3	3	3	3	4	3	4	4	3
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	3	4	3	3
12	4	3	3	3	4	3	4	3	3
13	3	3	4	3	4	3	4	4	3
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	4	3	4	4	3
16	3	4	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	3	4	4	4	3	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	3	3	4	3	4	4
25	3	4	3	4	4	3	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4
32	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	4	4	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	3	3	3	3	4
38	3	4	4	4	3	4	4	4	3
39	4	3	4	3	4	4	4	3	4
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	3	3	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	4	4	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	3	4	4	3
55	3	3	4	3	3	3	4	3	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	4	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	3	3	4	4	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3

69	4	3	4	4	4	4	3	4	4
70	4	3	3	4	3	3	4	3	3
71	4	3	4	3	4	3	4	3	4
72	4	3	3	4	3	3	4	3	3
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	4	3
76	4	3	4	3	4	3	3	3	4
77	4	3	4	4	3	3	3	2	3
78	4	3	4	3	4	4	3	3	4
79	4	3	4	3	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	4	4	4	3	3	4	3	3	4
82	4	4	4	4	4	3	3	3	4
83	4	4	3	4	3	3	3	4	4
84	4	4	3	4	3	3	4	3	4
85	4	3	3	3	3	3	3	4	3
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	3	4	4	3	4	3	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	3	3	3	3	3	4	4	3
91	4	4	3	3	3	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	3	4	3
93	4	4	4	3	4	6	4	3	4
94	3	3	4	3	3	6	4	3	4
95	4	4	4	4	3	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	4	4	4	3
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	4	3	3	3
100	4	3	4	4	4	4	3	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
100	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
Jumlah Nilai / Unsur	346	346	349	345	348	354	353	345	347	
NRR / Unsur	3.460	3.460	3.490	3.450	3.480	3.540	3.530	3.450	3.470	
NRR tertimbang / Unsur	0.384	0.384	0.388	0.383	0.387	0.393	0.392	0.383	0.386	
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	A	A	B	B	
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<sup>*)</sup> <b>3.481</b>	<sup>**)</sup> <b>87.028</b>	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U11

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai Rata-Rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.460
U2	Prosedur	3.460
U3	Waktu Pelayanan	3.490
U4	Biaya/Tarif	3.450
U5	Produk Layanan	3.480
U6	Kompetensi Pelaksana	3.540
U7	Perilaku Pelaksana	3.530
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.450
U9	Sarana dan Prasarana	3.470

**IKM UNIT PELAYANAN : 87.03**

**Mutu Pelayanan : Baik**

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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



**KECAMATAN TELAGA BAUNTUNG  
KABUPATEN BANJAR 2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Pengaron perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan

hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan Publik

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Telaga Bauntung menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,46	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	B
3	Waktu Penyelesaian	3,49	B
4	Biaya/Tarif	3,45	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,48	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	A
7	Perilaku Pelaksana	3,53	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,45	B
9	Sarana dan Prasarana	3,47	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan		√	√		Camat
2	Unsur 5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	√			√	Camat
3	Unsur 3	Waktu Penyelesaian	√		√		Camat

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak Lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Persyaratan	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut persyaratan, pemberi layanan harus lebih komunikatif dalam menerangkan persyaratan yang diminta penerima layanan baik petugas Register di Kecamatan maupun Petugas di Desa		Beberapa dari penerima layanan masih ada yang kurang memahami dengan penjelasan Petugas.

2	Produk Spesifikasi Pelayanan	<i>Sudah</i>	Tindak lanjut pemberi layanan harus lebih responsif dalam komunikasi kepada penerima layanan.		Kurang kemampuan penerima layanan dari petugas pelayanan dalam menerima penjelasan terhadap jenis pelayanan yang di ajukan.
---	------------------------------	--------------	---	---	---

3.	Waktu Pelayanan	<i>Sudah</i>	<p>Sudah dilaksanakan tindak lanjut hasil peninjauan waktu pelayanan, hasil yang di dapat pemberi layanan sudah tepat waktu dalam menyelesaikan kelengkapan berkas.</p>		<p>Pemberi layanan terkendala proses kelengkapan berkas yang kurang lengkap dari penerima layanan, sehingga pemberi layanan harus menunggu waktu pengajuan kembali penyerahan berkas yang kurang lengkap serta dalam kurun beberapa waktu ada pejabat penandatanganan surat/suket yang sedang Dinas Luar sehingga menjadi Faktor Penghambat</p>
----	-----------------	--------------	---	---	---

# BAB IV

## KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Telaga Bauntung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	November 2024	Perlu adanya Inovasi Baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan lebih maksimal kepada penerima layanan Serta Perbaikan Sarana dan Prasarana untuk Pengguna Layanan dan Pemberi Layanan	November 2024	Camat	Kecamatan Telaga Bauntung



Telaga Bauntung, 30 Oktober 2025  
Pn. Camat Telaga Bauntung

**Dr. Haris Utomo, S.STP,M.Si**

Pembina

NIP.19851109 200412 1 002

<b>Sampel Minimal</b>	=	<b>153</b>
<b>Populasi</b>	=	<b>255</b>

244.86375
1.59525

<b>Jumlah Sampel Sesungguhnya</b>	=	<b>255</b>
-----------------------------------	---	------------

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	
Laki-Laki	97	38%
Perempuan	56	22%

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	
SD ke Bawah	50	20%
SLTP/SMP	40	16%
SLTA/SMA	50	20%
D/III	3	1%
S1	10	4%
S2	0	0%
	153	

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	
PNS	10	4%
TNI	2	1%
Swasta	15	6%
Wirusaha	5	2%
Lainnya	121	47%
	153	

<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah</b>	
Layanan A	37	15%
Layanan B	28	11%
Lainnya	88	35%
	153	

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RE  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**  
UNIT PELAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	3	4	4	4	3	3	4
2	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	4	3	4
10	3	4	4	3	4	4	4
11	4	3	3	3	4	3	4
12	4	3	3	3	4	3	4
13	3	3	4	3	4	3	4
14	3	4	4	3	4	4	4
15	3	4	3	3	4	3	4
16	3	4	4	4	4	3	4
17	3	3	4	3	3	3	3
18	3	4	4	4	3	4	3
19	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	3	3	4	3
25	3	4	3	4	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	3	4	3	3	3
35	4	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	3	3	3
38	3	4	4	4	3	4	4
39	4	3	4	3	4	4	4
40	3	3	3	3	3	4	3
41	4	4	3	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	4	3	3	3	4
56	4	4	4	3	4	4	4

57	3	3	3	4	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	4	3	3	3
64	4	4	3	3	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	4	3	4	4	4	4	3
70	4	3	3	4	3	3	4
71	4	3	4	3	4	3	4
72	4	3	3	4	3	3	4
73	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3
76	4	3	4	3	4	3	3
77	4	3	4	4	3	3	3
78	4	3	4	3	4	4	3
79	4	3	4	3	4	3	3
80	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	3	3
83	4	4	3	4	3	3	3
84	4	4	3	4	3	3	4
85	4	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	3	4	4
87	3	4	4	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	3	3	3	4
91	4	4	3	3	3	4	3
92	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	3	4	6	4
94	3	3	4	3	3	6	4
95	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3
97	3	3	3	4	4	4	4
98	4	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	4	3
100	4	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai / Unsur	346	346	349	345	348	354	353
NRR / Unsur	3.460	3.460	3.490	3.450	3.480	3.540	3.530
NRR tertimbang / Unsur	0.384	0.384	0.388	0.383	0.387	0.393	0.392
Kategori Per Unsur	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>

#### IKM Unit pelayanan

#### Keterangan :

- U1 s.d. U11

- NRR

- IKM

- \*)

-\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai Rata-Rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Sarana dan Prasarana

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Baik	54.00	54.00	51.00	55.00	52.00	51.02	47.00
Sangat Baik	46.00	46.00	49.00	45.00	48.00	48.98	53.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	100	100	100	100	100	100	100
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0
Baik	54	54	51	55	52	50	47
Sangat Baik	46	46	49	45	48	48	53
Kosong	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	98	100



3	3	0
3	3	0
3	3	0
4	4	0
3	3	0
3	3	0
3	4	0
4	4	0
3	3	0
4	4	0
4	4	0
3	3	0
4	4	0
3	3	0
3	4	0
3	3	0
3	3	0
4	4	0
4	3	0
3	4	0
2	3	0
3	4	0
3	3	0
4	4	0
3	4	0
3	4	0
4	4	0
3	4	0
4	4	0
4	3	0
4	4	0
4	4	0
4	3	0
4	3	0
4	3	0
4	4	0
4	3	0
3	4	0
3	4	0
3	4	0
4	4	0
4	3	0
4	4	0
3	3	0
3	3	0

345	347
3.450	3.470
0.383	0.386
<b>B</b>	<b>B</b>
*)	**)
<b>3.481</b>	<b>87.028</b>

	Rata-rata
	3.460
	3.460
	3.490
	3.450
	3.480
	3.540
	3.530
in,Saran dan	3.450
	3.470

**Rata-Rata**  
3.481


<b>87.03</b>
--------------

<b>Baik</b>
-------------

<b>U8</b>	<b>U9</b>
0.00	0.00
1.00	0.00
53.00	53.00
46.00	47.00
100	100

100	100
-----	-----

<b>U8</b>	<b>U9</b>
0	0
1	0
53	53
46	47
0	0
100	100

]

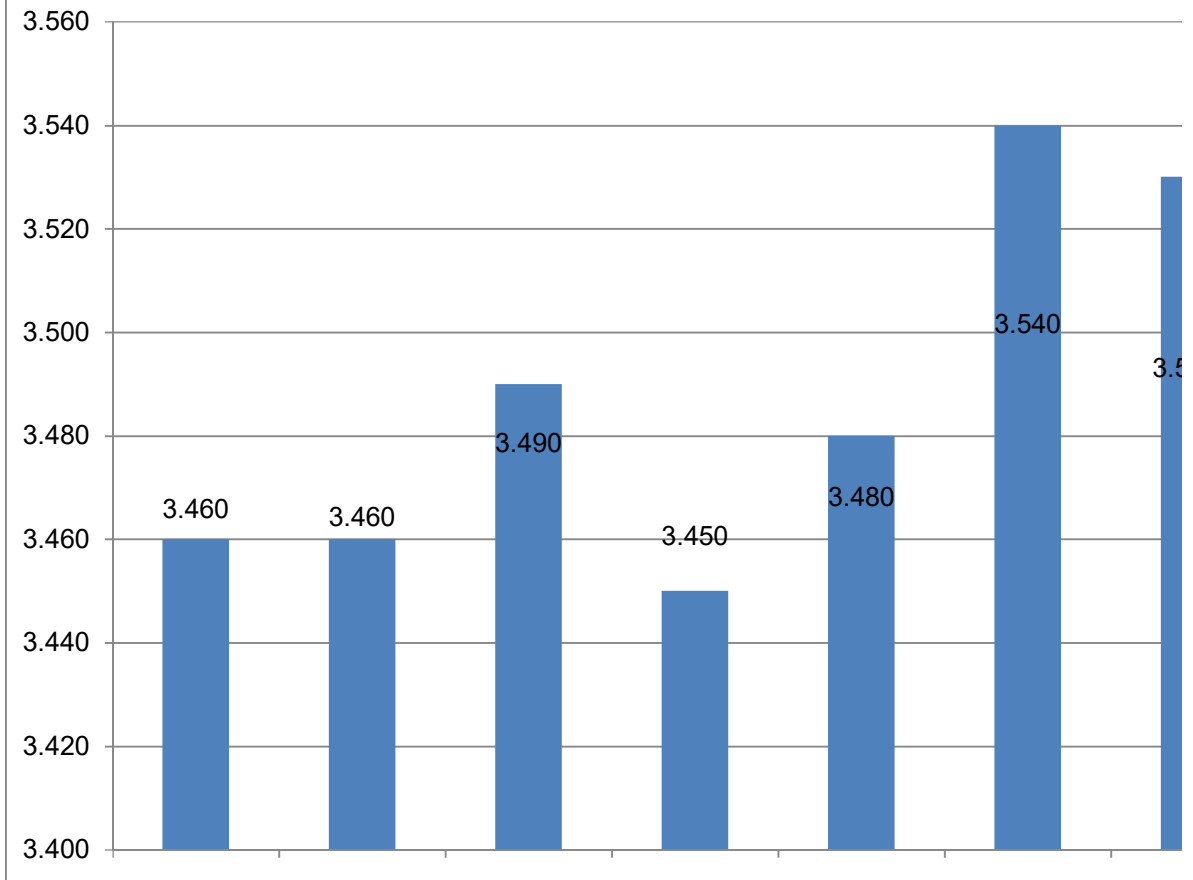
1/9

0.111111


--	--	--	--	--	--	--	--



## Nilai IKM per Unsur pada (Nama Perangkat Kerja)



## Daerah/Unit

