



2024



**Laporan
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kelurahan Bontang Lestari
Tahun 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	15
KESIMPULAN	15

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Botang Lestari sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Bontang Lestari

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 (SKM) dilaksanakan dengan koordinasi dari Bagian Organisasi Pemerintah Kota Bontang. Dalam pelaksanaannya, Bagian Organisasi bekerja sama dengan Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah (Puslatbang KDOD) yang bertindak sebagai analisator serta penyedia platform e-survei. Selain itu, proses survei juga didukung oleh STITEK Bontang yang berperan sebagai surveyor untuk memastikan pengumpulan data berjalan efektif dan sesuai standar. Kolaborasi ini bertujuan untuk memperoleh hasil survei yang akurat, kredibel, dan mampu mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara manual yang selanjutnya disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Bontang Lestari 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

Pengumpulan data dilakukan langsung di lokasi unit pelayanan pada jam-jam sibuk, saat aktivitas pelayanan sedang berlangsung. Dalam proses ini, pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden yang merupakan penerima layanan, dengan hasil kuesioner dikumpulkan di tempat khusus yang telah disediakan. Pendekatan ini memastikan bahwa penerima layanan secara aktif berpartisipasi dalam pengisian kuesioner atas arahan dan imbauan dari unit pelayanan terkait.

Sementara itu, untuk survei yang dilaksanakan secara online menggunakan Google Form, metode yang digunakan adalah tele-survei. Melalui metode ini, tim survei menghubungi langsung pengguna layanan yang telah menerima pelayanan dalam tiga bulan terakhir. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih luas, menjangkau responden yang tidak hadir secara fisik di lokasi pelayanan, sekaligus menjaga kualitas data dengan tetap melibatkan pengguna layanan sebagai subjek utama survei.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	31
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Bontang Lestari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Bontang Lestari dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 950 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan perhitungan penentuan sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 85 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 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	37	49%
		PEREMPUAN	38	51%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	8%
		SLTP	17	23%
		SLTA	40	53%
		DIII	6	8%
		SI	6	8%
		S2	0	0%
		3	PEKERJAAN	PNS
TNI	0			0%
SWASTA	13			17%
WIRAUSAHA	26			35%
PELAJAR/ MAHASISWA	11			15%
LAINNYA	23			31%
4	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Domisili Penduduk	7	9,33%
		Surat Keterangan Domisili	3	4,00%
		Surat Keterangan Domisili Usaha	13	17,33%
		Surat Keterangan Usaha	1	1,33%
		LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA SECARA ELEKTRONIK	8	10,67%

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

Hasil IKM di Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang pada tahun 2024 Semester II menunjukkan capaian yang Sangat baik, yaitu nilai IKM 94,11 Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Pengolahan data SKM Semester II menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur (SEMESTER II)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,69	3,67	4,00	3,69	3,73	3,72	3,95	3,73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,11 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur (SEMESTER II)



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang dilakukan secara periodik setiap semester (dua semester dalam satu tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester I dilaksanakan secara **mandiri** oleh Kelurahan Bontang Lestari , sedangkan pada Semester II dilaksanakan dengan bekerja sama dengan Puslatbang KDOD sebagai analisator dan penyedia layanan e-survei, serta STITEK Kota Bontang sebagai pelaksana survei lapangan. Berikut adalah akumulasi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I dan Semester II Tahun 2024 Kelurahan Bontang Lestari , yang dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Perangkat Daerah/ Unit Layanan	IKM Semester I	IKM Semester II	IKM Tahun 2024	Predikat
Kelurahan Bontang Lestari	93,23	94,11	93,67	(A) SANGAT BAIK

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,67. Selanjutnya ada tiga unsur nilai terendah kedua memiliki nilai yang sama yaitu kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, dan kesesuaian pelayanan mendapatkan nilai 3,69. Begitu juga perilaku petugas termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,72.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00, selanjutnya adalah unsur pengelolaan pengaduan dengan nilai 3,95, dan nilai tertinggi yang ketiga memiliki dua unsur yang memiliki nilai yang sama yaitu kompetensi petugas dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,73.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, namun selama pelaksanaan survei, tidak ditemukan kritik atau saran dari responden. Namun, evaluasi dan peningkatan pelayanan publik akan berfokus pada unsur terendah.

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

- Publikasi standar prosedur pelayanan masih menjadi kendala karena tidak ada panduan yang mudah diakses oleh masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpahaman pengguna terhadap alur layanan.
- Respon dan tindak lanjut terhadap kecepatan pelayanan masyarakat memerlukan waktu yang cukup lama, menunjukkan perlunya perbaikan dalam mekanisme penanganan pengaduan agar lebih cepat dan responsif.

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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dan penyedia layanan yang kemudian disepakati dalam Berita Acara. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Memberlakukan sistem antrean berbasis digital/online untuk mengelola antrian dengan lebih efisien.	√	√	√		Bagian Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	
2	Kesesuaian Persyaratan	Melakukan penyusunan prioritas perbaikan persyaratan	√	√			...
		Prosedur Pelayanan				√	...
	Kesesuaian Pelayanan	Lakukan pelatihan, monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan					
3	Perilaku Petugas	Lakukan pelatihan, monitoring dan evaluasi					

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
		terhadap perilaku petugas pelayanan					

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 Kelurahan Bontang Lestari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM menunjukkan pola fluktuasi dari tahun 2020 hingga 2024, dengan puncak tertinggi pada tahun 2024.

Peningkatan yang terjadi harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk tahun berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Bontang Lestari secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,11. Beberapa hal yang perlu menjadi catatan adalah nilai SKM Kelurahan Bontang Lestari untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan. Peningkatan nilai SKM di tahun 2024 perlu diapresiasi misalnya dengan memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan, nilai terendah kedua memiliki tiga unsur yaitu kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kesesuaian pelayanan, dan terendah ketiga perilaku petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.00, selanjutnya adalah unsur pengelolaan pengaduan dengan nilai 3.95, serta unsur kompetensi petugas dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3.73.

Kota Bontang, Desember 2024

Tim Penyusun

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No :

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ KELURAHAN/ UPT
PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2024**

Tanggal Survey : _____ Jam Survey : _____

PROFIL RESPONDEN

Nama : _____ No.HP : _____

Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan Usia : _____ Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D1-D4 S1 >S2

Pekerjaan : PNS TNI/ Polri Peg. Swasta Wiraswasta Pelajar/ Mahasiswa
 Lainnya, _____ (sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : _____ (Sebutkan, misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)

A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan?

1	Berbelit, Tidak Mudah
2	Agak Mudah
3	Mudah
4	Sangat Mudah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **AGAK MUDAH** atau **TIDAK MUDAH**, mohon berikan penjelasan:

3. Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Tidak Cepat
2	Kurang Cepat
3	Cepat
4	Sangat Cepat

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK CEPAT** atau **KURANG CEPAT**, mohon berikan penjelasan:

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Sangat Mahal
2	Cukup Mahal
3	Murah
4	Gratis

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

5.	Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?	1	Tidak Sesuai
		2	Kurang Sesuai
		3	Sesuai
		4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

1	Tidak Mampu
2	Kurang Mampu
3	Mampu/ kompeten
4	Sangat Mampu dan Terampil

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

1	Tidak Sopan dan Ramah
2	Kurang Sopan dan Ramah
3	Sopan dan Ramah
4	Sangat Sopan dan Ramah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

1	Tidak Ada
2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
3	Berfungsi Kurang Maksimal
4	Dikelola Dengan Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?

1	Buruk
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**, mohon berikan penjelasan:

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima:

*** Terima Kasih ***

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kelurahan Bontang Lestari
:

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3
22	4	4	4	4	3	4	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	4	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	3	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	277	277	275	300	277	280	279	296	280
NRR / Unsur	3.693	3.693	3.667	4.000	3.693	3.733	3.720	3.947	3.733
NRR tertbg/ unsur	0.410	0.410	0.407	0.444	0.410	0.415	0.413	0.439	0.415
IKM Unit pelayanan								*) 3.764	**) 94.111

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Indeks Kon	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.69	92.33	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.69	92.33	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.67	91.67	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.69	92.33	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.73	93.33	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.72	93.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.95	98.67	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.73	93.33	Sangat Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 94.11

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	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	0.00	0.00
Baik	34.78	34.78	34.78	0.00	34.78	21.74	8.00	17.39	26.09
Sangat Baik	65.22	65.22	65.22	100.00	65.22	78.26	72.00	82.61	73.91
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	80	100	100
Total Responden	23	23	23	23	23	23	75	23	23

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	8	8	8	0	8	5	6	4	6
Sangat Baik	15	15	15	23	15	18	54	19	17
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	23	23	23	23	23	23	60	23	23

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.00
U8	Penanganan Pengaduan	4.00
U6	Kompetensi Petugas	3.39
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.34
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.30
U2	Prosedur Pelayanan	3.28
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.25
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.23
U3	Kecepatan Pelayanan	3.21

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





LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA
PUSLATBANG KDOD



Laporan Survei Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang

Kerjasama antara:
Pemerintah Kota Bontang
dengan Puslatbang KDOD-LAN RI & STITEK Bontang

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

Jl. Moeh Roem, Bontang Lestari, Kec. Bontang Sel.,
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75325