



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



KELURAHAN BONTANG LESTARI KOTA BONTANG TAHUN 2023

BerAKHLAK  **bangga
melayani
bangsa**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

kelurahan_bontanglestari 

kel.bontang.lestari@gmail.com 

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
Pelaksana SKM	4
Metode Pengumpulan Data	4
Lokasi Pengumpulan Data	5
Waktu Pelaksanaan SKM	5
Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
Jumlah Responden SKM	7
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
Rencana Tindak Lanjut	13
Tren Nilai SKM.....	17
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	19
2. Hasil Olah Data SKM.....	20
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang 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.

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.

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 Kota Bontang.

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 DPRD;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

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 Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang 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).

Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (Enam) bulan, sehingga dalam 1 (satu) tahun dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2024	10
2.	Pengumpulan Data	April 2024	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2024	10

Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang dalam kurun waktu 6 (Enam) bulan adalah sebanyak 404 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 40 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

Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	37	54 %
		PEREMPUAN	32	46 %
			0	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	6 %
		SLTP	12	17 %
		SLTA	47	68 %
		DI-DIII	4	6 %
		D4 - SI	2	3 %
		S2-S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	2	3 %
		TNI/POLRI	0	0
		Swasta	9	12,5 %
		Wirausaha	15	21,5 %
		Pelajar/Mahasiswa	6	9 %
		Lainnya	37	54 %
4	JENIS LAYANAN	Surat Pengantar Nikah	5	7 %
		Surat Pengantar Izin Keramaian	1	2%
		Surat Pengantar SKCK n		
		Surat Keterangan Belum Menikah		
		Surat Keterangan Tidak Mampu	10	14 %
		Surat Keterangan Domisili Penduduk	6	9 %
		Surat Keterangan Domisili usaha/ Organisasi/Kelompok/Perusahaan/Tempat Ibadah	22	32 %
		Surat Keterangan Bangunan	1	1 %
		Surat Keterangan Kehilangan	2	3 %
		Surat Keterangan Kelahiran	1	1 %
		Surat Keterangan Kematian	2	3 %
		Surat Keterangan Gaib	4	6 %

	Surat Keterangan Lainnya		
	Surat Rekomendasi Tenaga Kerja	4	6%
	Surat Rekomendasi Pemasangan PDAM	8	12%
	Pengurusan Surat Tanah	3	4%

Berdasarkan hasil survey, 69 kuesioner yang telah terkumpul, respondennya didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 54% dan responden perempuan 46% dengan tingkat Pendidikan sebagian besar dari Pendidikan SLTA 68% diikuti SLTP sebesar 17%. Ini mempengaruhi rendahnya tingkat ekspektasi pengguna Layanan yang ditandai tidak adanya keluhan atas Layanan pada saat survei berlangsung. Dengan tingkat pekerjaan terbanyak sebesar 54% dari unsur pekerjaan lainnya seperti petani, nelayan, buruh dan lain-lain yang menandakan bahwa individu responden sangat tergantung dengan jenis Layanan yang disediakan Kelurahan Bontang Lestari.

Jika dilihat dari jenis Layanan dimana responden terbanyak berasal dari Pelayanan Surat Keterangan Domisili usaha/ Organisasi/Kelompok/Perusahaan/Tempat Ibadah, diikuti oleh Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Layanan Surat Rekomendasi pemasangan PDAM. Hal ini dikarenakan survey dilakukan pada rentang waktu selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023 tentu akan berbeda hasilnya jika dilakukan dalam periode yang berbeda. Oleh karena itu perlu adanya Sosialisasi yang lebih intensif ke seluruh Layanan tentang adanya Layanan publik yang dimiliki Kelurahan Bontang Lestari.

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

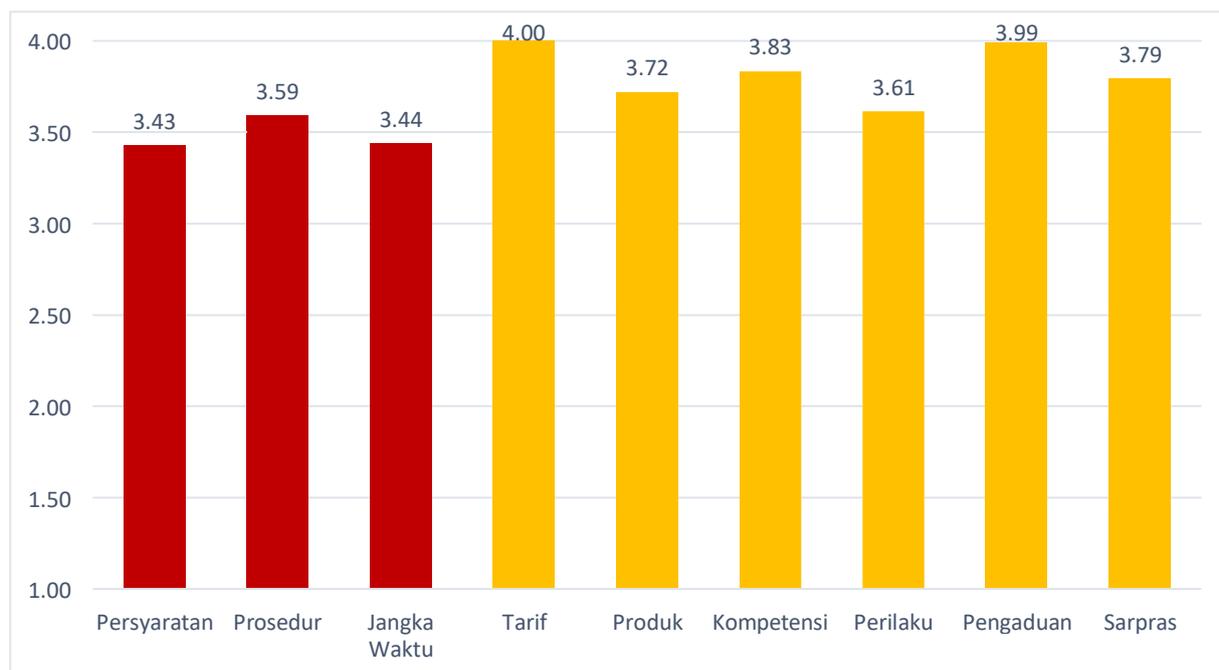
Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontang Lestari pada tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang, diperoleh IKM sebesar 93.23 Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 93.23 masuk pada kategori mutu Pelayanan A (Sangat Baik) dengan range 88,31-100,00.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NI)	3.739	3.710	3.551	4.000	3.754	3.797	3.391	3.942	3.681

Nilai Interval Konversi (NIK)	93,5	92,8	88,8	100,0	93,8	94,9	96,0	98,6	92,0
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.23 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Nilai rerata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan ditunjukkan oleh tabel sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
U4	Biaya/Tarif	4.00
U8	Penanganan Pengaduan	3.94
U6	Kompetensi Pelaksana	3.79
U5	Produk layanan	3.75
U1	Persyaratan	3.73
U2	Prosedur	3.71
U9	Sarana dan prasarana	3.68
U3	Waktu Pelayanan	3.55
U7	Perilaku petugas	3.39

Berdasarkan tabel diatas, maka unsur Pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk mempertahankan IKM tetap menjadi “sangat Baik” adalah unsur Sarana Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Perilaku Petugas. Biaya/tarif, Penanganan pengaduan

dan kompetensi pelaksana perlu dipertahankan menjadi tiga unsur paling tinggi dalam penilaian kepuasan pengguna Layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survei yang dilakukan ini seluruh jenis layanan diberikan penilaian “Sangat Baik” pada 13 (Tiga belas) jenis Layanan di Kelurahan Bontang Lestari sebagaimana tergambar dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.2.
Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Lestari

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2023	Kategori
1	Surat pengantar nikah	89.43	Sangat baik
2	Surat Keterangan gaib	91.66	Sangat baik
3	Surat rekomendasi tenaga kerja	91.66	Sangat baik
4	Surat keterangan tidak mampu	90.55	Sangat baik
5	Surat keterangan bangunan	88.88	Sangat baik
6	Surat pengantar ijin keramaian	94.43	Sangat baik
7	Surat keterangan kematian	95.82	Sangat baik
8	Surat keterangan kehilangan	94.43	Sangat baik
9	Surat keterangan kelahiran	94.43	Sangat baik
10	Surat keterangan domisili penduduk	97.21	Sangat baik
11	Surat keterangan domisili usaha/ Organisasi/ Kelompok/ Perusahaan/ Tempat ibadah	93.68	Sangat baik
12	Surat rekomendasi pemasangan PDAM	93.74	Sangat baik
13	Pengurusan surat tanah	98.14	Sangat baik

Berdasarkan hasil survei per jenis Layanan, nilai IKM dominan “Sangat Baik” pada seluruh jenis Layanan. Tingginya penilaian ini dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi jika dilakukan secara online/ tanpa tatap muka dengan memanfaatkan fitur Whatsapp Messenger atau aplikasi daring yang dapat diakses masyarakat dengan mudah dan

praktis sehingga cukup melengkapi data yang dipersyaratkan kemudian mengunggahnya dan dokumen yang dibutuhkan langsung diolah dan dikirim ke pengguna Layanan dalam waktu yang singkat.

Dari hasil survei per jenis Layanan, meski tetap mendapatkan mutu Pelayanan “Sangat Baik” terdapat 1 (satu) nilai IKM terendah pada jenis Layanan yakni Surat Keterangan Bangunan sebesar 88.88. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari semua unit Layanan agar ke depannya dapat dipertahankan nilai IKM “Sangat Baik”. Salah satunya dengan melakukan Sosialisasi intensif tentang jenis Layanan yang dimiliki Kelurahan Bontang Lestari. Selain itu dapat dilakukan terobosan inovasi dan integrasi pemanfaatan Internet of Things (IoT) sehingga Layanan berbasis online dan praktis dilakukan tanpa tatap muka dan gratis tak berbayar.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku petugas pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.39. Selanjutnya kecepatan layanan yang mendapatkan nilai 3.55 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kualitas sarana & prasarana termasuk tiga unsur terendah sebesar 3.68.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff mendapatkan nilai tertinggi 4.00 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan 3.94 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.79.

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 :

- “ruang tunggu dan lahan parkirnya sempit”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan (kurang luasnya ruang tunggu dan lahan parkir) kemungkinan disebabkan antara lain:

1. Ketidakcocokan kapasitas dan permintaan (lahan parkir) dan keterbatasan anggaran untuk Pengembangan ruang tunggu.
2. Tidak efisiennya penempatan dan desain lahan parkir dan ruang tunggu
3. Kurangnya infrastruktur transportasi alternatif sehingga mendorong masyarakat lebih dominan menggunakan kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan ketersediaan lahan
4. Kurangnya penegakan dan ketegasan dalam menerapkan kebijakan parkir dapat menyebabkan kurangnya disiplin pengendara seperti parkir sembarangan yang dapat mengurangi kapasitas parkir yang seharusnya tersedia
5. Keterbatasan ruang fisik untuk mengembangkan lahan parkir dan ruang tunggu yang lebih besar

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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Prosedur layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis mendalam Terhadap proses Pelayanan dengan mengidentifikasi langkah yang tidak efisien dan menghambat kinerja - Automatisasi tugas rutin dan administratif dengan penggunaanteknologi untuk menghemat waktu dan sumber daya serta mengurangi risiko kesalahan manusia - Memanfaatkan teknologi sesuai Kebutuhan seperti 	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Tim IT - Tim SDM - PIC Jenis Layanan

		<p>Perangkat lunak pelacakan atau aplikasi mobile untuk mempercepat proses kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan reguler untuk pegawai untuk meningkatkan ketrampilan dalam menjalankan prosedur Pelayanan - Monitoring dan evaluasi kinerja untuk Mengetahui area perbaikan. - Koordinasi yang baik dalam komunikasi Internal untuk menghindari kesalahan atau hambatan dalam alur Kerja. 					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Fleksibilitas dalam Proses untuk mengakomodasi perubahan- Implementasi prinsip <i>continuous improvement</i> atau perbaikan kelanjutan dengan mengajarkan kepada pegawai untuk mencari cara dalam Peningkatan prosedur Pelayanan secara konstan.- Umpan balik secara teratur dari pengguna Layanan mengenai prosedur Pelayanan agar segera diperbaiki					
--	--	---	--	--	--	--	--

2	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis proses Kerja sehingga dapat teridentifikasi langkah-langkah yang mungkin memperlambat waktu Pelayanan - Penyederhanaan proses dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dan rumit - Otomatisasi tugas rutin dengan melibatkan penggunaan teknologi untuk tugas administrative sehingga dapat menghemat waktu dan sumber daya sehingga berfokus pada Layanan pelanggan - Penerapan Layanan mandiri (<i>self-service</i>) mencakup portal online, formulir daring atau 	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Tim IT - PIC Jenis Layanan

		FAQ yang dapat diakses sendiri sehingga mengurangi beban pekerjaan dan waktu pelayanan					
3	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem pelacakan dan Manajemen yang membantu mengidentifikasi penyimpangan dari target dan memungkinkan respons cepat - Teknologi dan otomatisasi mencakup permintaan online, Layanan pelanggan otomatis atau perangkat lunak Manajemen yang dapat meningkatkan efisiensi - Budaya peningkatan berkelanjutan dalam organisasi dengan mengajak karyawan memberikan masukan dan ide untuk peningkatan kinerja Layanan secara terus menerus 	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Tim IT - PIC Jenis Layanan

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 Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan Pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Bontang Lestari. Jika di tahun 2021 mengalami peningkatan indeks sebesar 2.98 poin kemudian meningkat sebesar 0.99 poin tahun 2022 kemudian kembali mengalami peningkatan indeks kembali sebesar 11.13 poin di tahun 2023.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 93.23. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku petugas Pelayanan, Kecepatan pelayanan serta Kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan dan kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94 dan 3.79.
- Berdasarkan kesimpulan diatas disarankan agar Kelurahan Bontang Lestari :
 1. Melakukan Sosialisasi terhadap Layanan publik di Kelurahan Bontang Lestari sehingga lebih banyak stakeholder yang memahami dalam SOP/Standar Layanan
 2. Meningkatkan kualitas Layanan untuk unsur persyaratan layanan, serta produk Layanan
 3. Mempercepat waktu Pelayanan agar menyediakan sistem Layanan dalam bentuk online
 4. Melakukan inovasi Pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan Pelayanan akan selalu diupayakan dalam rangka peningkatan kinerja Pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terus meningkat.

Kota Bontang, Mei 2024

Kelurahan Bontang Lestari


Muhammad Akbar Aditya, S.STP
NIP. 19910705201406001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No :

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ KELURAHAN/ UPT
PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2023**

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 Pag. 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 prasarana 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 : KELURAHAN BONTANG LESTARI
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	4	3	3	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4
17	4	4	3	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	4	4	3	4	3
26	4	3	3	4	4	4	3	4	3
27	4	3	3	4	4	4	3	4	4
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4
38	4	4	3	4	4	4	3	4	4
39	4	3	3	4	4	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	4	4	4	4	3	3	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3
45	3	3	4	4	4	4	3	4	3
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	4	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4
55	4	3	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	3	3	4	3
58	4	3	3	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	4	4	3	4	3
65	3	3	4	4	4	4	3	4	3
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai	258	256	245	276	259	262	234	272	254
/Unsur									
NRR /	3,739	3,710	3,551	4,000	3,754	3,797	3,391	3,942	3,681
Unsur									
NRR	0,415	0,412	0,395	0,444	0,417	0,422	0,377	0,438	0,409
tertbg/									
unsur									
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,729	93,226

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
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,739
U2	Prosedur Pelayanan	3,710
U3	Kecepatan Pelayanan	3,551
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,754
U6	Kompetensi Petugas	3,797
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,391
U8	Penanganan Pengaduan	3,942
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,681

IKM UNIT PELAYANAN :	93,23
-----------------------------	--------------

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	26,09	28,99	44,93	0,00	24,64	20,29	60,87	5,80	31,88
Sangat Baik	73,91	71,01	55,07	100,00	75,36	79,71	39,13	94,20	68,12
kosong	44,93								
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	69	69	69	69	69	69	69	69	69
------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

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	18	20	31	0	17	14	42	4	22
Sangat Baik	51	49	38	69	52	55	27	65	47
kosong	31								
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





Kelurahan
Bontang
Lestari

Bontano
Lestari

Kelurahan Bontang Lestari
Jl. Ir. Soekarno - Hatta No.14 Bontang Lestari
Kecamatan Bontang Selatan
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75326

