

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
PADA LAYANAN PEMBUATAN REGISTRASI
PENGANTAR NIKAH
DAN AHLI WARIS
PADA KANTOR KECAMATAN ALALAK**

**PERIODE
JANUARI S.D. JUNI 2024**



**KANTOR KECAMATAN ALALAK
KABUPATEN BARITO KUALA
TAHUN 2024**

EXECUTIVE SUMMARY

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa tujuan Otonomi Daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan umum. Pelayanan publik dalam otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga Negara sebagaimana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan pasal 5 Undang-undang tersebut, bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata dan sektor lain terkait.

Kecamatan Alalak selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur. Indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan kriteria yang dirumuskan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Kecamatan Alalak melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada 2 bidang pelayanan yang mencakup Bidang Pelayanan diantaranya : Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) , Registrasi Nikah Dispensasi Nikah, Surat Keterangan PBG , Surat Keterangan Izin

Usaha,Izin UMK yang diambil Sempel 2 pelayanan , Survei dilaksanakan pada bulan Juli – November 2024.

Berdasarkan hasil survei kepada 100 responden yang dianggap mampu mewakili masyarakat Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala dalam mengukur 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan,dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh unit pelayanan yang menjadi sampel survei mempunyai capaian kinerja yang baik dengan nilai IKM antara 88,31 – 100. Adapun nilai terendah yaitu pelayanan publik adalah pada unsur produk pelayanan dan perilaku pelaksana.

Unsur-unsur inilah yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan unit pelayanan untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Alalak dapat meningkat.

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan

dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Menindak lanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

pada jenis pelayanan Pengantar Nikah dan Legalisasi Ahli Waris Semester II Tahun 2024.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Untuk melihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksud, pengukurannya didasarkan dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan realibel sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang penilaian diberikan langsung oleh masyarakat.

Dengan telah disusunnya buku Laporan Hasil Survei ini bisa dilihat gambaran secara komprehensif mengenai tingkat kinerja pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Registrasi Nikah pada Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala untuk selanjutnya dijadikan bahan evaluasi tingkat kinerja pelayanan untuk penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Akhirnya kepada kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak terkait yang telah membantu seluruh proses kegiatan survei ini.

Semoga Allah SWT selalu memberkati usaha kita bersama.

Plt.Camat Alalak,

BANI SHOLIHIN,SE,M.Si
Pembina TK.I
NIP. 19730417 200604 1 015

DAFTAR ISI

Executive Summary	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
A. Dasar Hukum	2
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Metode.....	4
A. Pengukuran Skala Likert	4
B. Pengolahan Data Survey	5
C. Pengujian Kualitas Data	6
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	6
1.4. Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	8
1.5. Jadwal Pelaksanaan	9
BAB II. ANALISA HASIL SURVEI	
2.1. Data Kuisioner	10
2.2. Perhitungan	11
2.3. Deskripsi Hasil Analisis.....	14
2.4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	14
BAB III. Hasil Pengolahan Data	
3.1. Jumlah Responden	20
3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
Analisis Permasalahan.....	24
Tabel Rencana Tindak Lanjut	24
Tren Nilai SKM.....	25
BAB.V Kesimpulan dan Saran	

BAB I

PENDAHULUAN

a.1. Latar Belakang

Berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance). Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Alalak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT".

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Surat Keputusan Camat Alalak Nomor Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024.

1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan

- a. Tujuan dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Alalak periode Januari s.d. Juni 2024.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.

b. Sasaran

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

1.4 Manfaat

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah / pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

- d. Sebagai gambaran bagi masyarakat agar lebih memahami tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.
- e. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- f. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- g. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

Metode

A. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai

rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- 2) Pengolahan secara manual
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

C. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden

yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E

6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3) Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, 5 (lima) hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja;
- Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja;
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.

a.2. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Bulan Januari 2024, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa "Keputusan Camat Alalak Kabupaten Barito Kuala Nomor Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tahun 2024." sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kecamatan Alalak Tahun 2024

No.	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Instansi
1	Muhammad Sya'rawi,S.STP	Penanggung Jawab	Camat Alalak
2	Dewi Astuti ,S.AB	Ketua	Plt.Sekretaris Camat
3	Hj.Farida Fauzia,SE	Sekretaris	Kasi Pelayanan
4	Rahmatiah,S.Sos	Anggota	Kasi Pemerintahan
5	Padmawati	Anggota	Plt.Kasi Kesra
6	Syahrian Noor,SP	Anggota	Kasi Trantib
7	Siti Khadijah,M.Pd	Anggota	Kasi PM

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Berdasarkan data pada buku Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2024 yang diolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, jumlah penduduk Kecamatan Alalak sebanyak 63.393 orang.

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	34.880	50,99
Perempuan	33.520	49,01
Jumlah	68.400	100

2.1. Data Kuesioner

a. Kuesioner

Dalam survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagiatas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

➤ Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden.

➤ Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Alalak.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Jan s/d Juni 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan 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 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Bakumpai Kabupaten Barito Kuala 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 dilakukan 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).

2.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan yang tersedia. 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.

2.2 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik sebanyak 2 (dua) kali dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat periode Juni – Juni 2024 memerlukan waktu selama 6 (en) bulan dengan rincian sebagai berikut:

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Persiapan <ul style="list-style-type: none">• Penetapan jadwal kegiatan• Penetapan mekanisme pelaksanaan survey	Januari 2024	5
2.	Data Survei <ul style="list-style-type: none">• Penyebaran data• Pengumpulan data	Minggu ke 2 Bulan Januari sampai dengan Minggu pertama bulan Juni 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu ke 1 Bulan Juli 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu ke 2 Juli 2024	7

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Nilai Rata - rata Unsur Pelayanan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Alalak diperoleh dari survey terhadap 100 responden. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai Juni tahun 2024. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, seperti pada Tabel Laporan IKM dibawah ini :

LAPORAN IKM SEMESTER I TAHUN 2024

PELAYANAN : Pengantar Nikah dan AHLI WARIS

Unit Pelayanan : Kantor Kecamatan Alalak
 Alamat : Jl. Brigjen Hasan Basry km.11 Handil Bakti
 Telephon / Fax : -

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3,63
2	Prosedur Pelayanan	3,35
3	Waktu Pelayanan	3,36
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Pelayanan	3,56
6	Kompetensi Pelaksana	3,67
7	Perilaku Pelaksana	3,55
8	Penanganan Pengaduan	3,84
9	Sarana dan Prasarana	3,80
Nilai Rata-rata		3,64
IKM Unit Pelayanan		91,00
Mutu Pelayanan		SANGAT BAIK

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa kendala yang masih dikeluhkan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2024 Semester I adalah :

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dengan pencapaian nilai 3,35 walaupun dinilai baik, tapi berada di nilai terendah dari 9 unsur yang ada. contohnya pelayanan Ahli Waris dan Register nikah, adanya peraturan baru mengenai syarat usia menikah minimal 19 tahun , kami perketat untuk mengikuti prosedur pelayanan permohonan registrasi nikah dari kecamatan untuk diteruskan ke KUA setempat. Apabila belum cukup umur harus ada syarat yang

dipenuhi yaitu Surat dari Pengadilan Agama Marabahan untuk menjadi dasar pertimbangan untuk syarat menikah. Untuk Ahli Waris harus ada prosedur yang ketat dalam hal administrasi

b) Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan yang melayani masyarakat dengan pencapaian nilai 3,36 dan dinilai baik tetapi berada pada nilai terendah kedua berdasarkan aturan petugas kami sudah melayani dengan baik, karena jadwal pelayanan yang cukup banyak dan waktu yang Bersamaan , kebanyakan masyarakat kurang puas dan ingin segera

selesai dalam waktu singkat.

B. Nilai Per Unsur Pelayanan Dalam Tindak Lanjut Perbaikan

Dari laporan nilai rata-rata unsur pelayanan bisa dilihat nilai unsur mana yang dapat nilai terendah dan juga yang mendapat nilai tertinggi, dengan demikian kita bisa mengambil tindak lanjut dalam perbaikan dengan melihat nilai mana yang lebih dulu diutamakan untuk mendapat perhatian dan juga perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini guna meantisipasi adanya salah prioritas dalam menangani masalah, berikut nilai unsur yang memerlukan tindak lanjut berdasarkan prioritas :

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN
BERDASARKAN NILAI UNSUR TERENDAH**

Unit Pelayanan : Kantor Kecamatan Alalak
Alamat : Jl. Brigjen Hasan basry Km. 11 Handil Bakti
Telephon / Fax : -

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Program / Kegiatan	Tindak Lanjut Perbaikan
1	Prosedur Pelayanan	3,35	Sesuai sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan.	Untuk Prosedur Pelayanan yang tersedia kami sesuaikan dengan prosedur dan mekanisme, memberi informasi kepada masyarakat mengenai mekanisme yang berlaku agar kita selalu taat pada ketentuan yang ada, dan memberikan sosialisasi kepada desa atau kelurahan mengenai informasi yang prosedur atau mekanisme pelayanan.
2	Waktu Pelayanan	3,36	Sesuai aturan yang ada dan nomor antrian	Keramahan dan sopan adalah keutamaan dalam pelayanan kami.Petugas kami berusaha melakukan pelayanan yang tepat waktu untuk masyarakat.
3	Perilaku Pelaksana	3,55	Menyesuaikan peraturan yang ada	Keramahan dan sopan untuk melayani masyarakat.

4	Produk Pelayanan	3,56	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Standar Pelayanan dengan produk pelayanan kami sesuaikan untuk hasil yang maksimal.
5	Persyaratan	3,63	Sesuai produser dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses dipapan pengumuman, web, brosur secara transparan, terbuka dan petugas pelaksana bisa menjelaskan secara langsung.
No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Program / Kegiatan	Tindak Lanjut Perbaikan
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	Mengikut sertakan sosialisasi atau study banding ke kantor pelayanan yang memiliki pelayanan prima	Petugas Pelayanan dan aparat pelayanan di ikutsertakan.
7	Sarana dan Prasarana	3,80	Perencanaan penambahan sarana prasarana	Penambahan area penyandang disabilitas, buku bacaan dan fasilitasi lain, mesin ADM (Anjungan Duk Mandiri) untuk dapat

				mencetak KTP di Kantor Kecamatan Alalak.
8	Penanganan Pengaduan	3,84	Memperbaiki sistem Pelayanan Pengaduan	Mempercepat Respon dari Masyarakat untuk ditindak lanjuti.
9	Biaya Tarif	4,00	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Pelayan SKTM dan pengantar nikah tidak dipungut biaya.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data untuk periode Januari-Juni 2024, jumlah responden penerima layanan sebanyak 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	
		PEREMPUAN	55	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	
		SLTP	15	
		SLTA	30	
		DIII	20	
		SI	25	
		S2	4	
3	PEKERJAAN	PNS	10	
		TNI/POLRI	5	
		SWASTA	30	
		PETANI	10	
		LAINNYA	45	
4	JENIS LAYANAN	REGISTRASI PENGANTAR NIKAH	60	
		AHLI WARIS	40	

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
IKM per unsur	3,63	3,55	3,36	4,00	3,56	3,67	3,55	3,84	3,64
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,00 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Kesimpulan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan di Kecamatan Alalak Tahun 2024 Semester I, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 100 orang.
- b. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,35 dan Waktu Pelayanan dengan nilai unsur adalah 3,36 dimana kualitas pelayanan dinilai lebih rendah dari unsur yang lain, hal ini karena kami menyesuaikan dengan prosedur dan mekanisme, memberi informasi kepada masyarakat mengenai mekanisme yang berlaku agar kita selalu taat pada ketentuan yang ada, dan memberikan sosialisasi kepada seluruh desa atau kelurahan wilayah kecamatan Alalak mengenai informasi, prosedur atau mekanisme pelayanan yang sesuai dengan ketentuan.
- c. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kecamatan Alalak selalu memberikan infomasi, sosialisasi atau pemberitahuan lewat aparat yang membidangi pelayanan tersebut.
- d. Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Alalak selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD. Untuk Tahun 2025 penambahan sarana dan prasarana kantor yang sudah baik, adanya fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat seperti TV, Kamar mandi / Wc dan AC juga pelayanan yang ramah dan sopan kami selalu berusaha untuk terus tingkatkan. Penambahan

Mesin ATM untuk mencetak KTP akan segera kami fasilitasi di Kantor Kecamatan Alalak.

- e. Penambahan Mesin ATM untuk mencetak KTP akan segera kami fasilitasi di Kantor Kecamatan Alalak. Namun saat ini masih belum beroperasi karena belum tersedia operator dan penujang lainnya dari Pemerintah Pusat.
- f. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **91,00** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori A, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

4.2.Rencana Tindak Lanjut

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

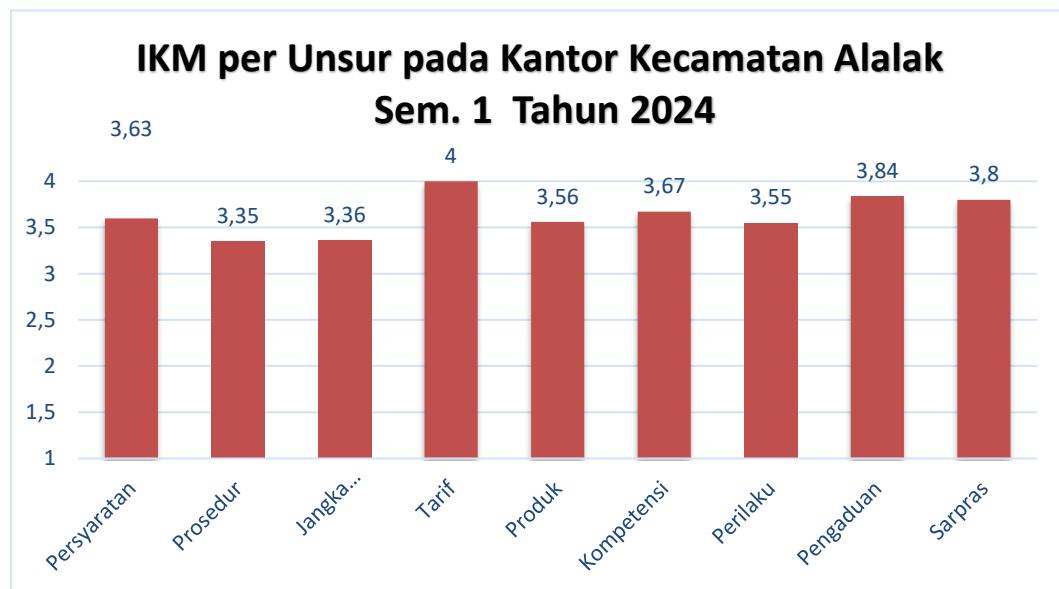
Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan juga untuk mengoptimalkan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang tertuang dalam berita acara hasil pembahasan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilaksanakan beberapa waktu lalu (Berita acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan 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	
1	Prosedur Pelayanan	Sesuai sistem , mekanisme dan prosedur yang ditetapkan			✓	✓	Seksi Kesra & Pelayanan
		Kegiatannya : Sosialisasi secara berkala			✓	✓	
2	Waktu Pelayanan	Memberikan kepastian untuk hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan			✓	✓	Pelayanan dan Kesra
3	Perilaku Petugas	Memberikan pembinaan internal terkait <i>service excellent</i>			✓	✓	Camat
4	Produk Pelayanan	Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada untuk kenyamanan dan kelancaran pelayanan			✓	✓	Camat

1.1 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.

Gambar 1.Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) apabila mempunyai nilai terendah;
- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pelatihan aparat terkait ke dibidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi, Studi Tiru ke tempat pelayanan yang berprestasi sebagai contoh pembelajaran.
- d. Sarana dan prasarana pelayanan saat ini sudah lebih baik kualitas maupun kuantitasnya seperti komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya untuk kedepannya fasilitas bagi penyandang disabilitas .Ruang ber AC dan sarana bermain anak sudah tersedia.Untuk fasilitas penyandang disabilitas memang perlu di perbaiki seperti menyediakan kursi roda dan pegangan tangan untuk jalan bagi penyandang disabilitas.
- e. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan sudah memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi

- kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat menge
- f. nai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
 - g. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Alalak yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Handil Bakti, Juni 2025

Plt.Camat Alalak,

BANI SHOLIHIN, SE,M.Si
Pembina Tk.I
NIP.19730417 200604 1 015