

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN PENAJAM
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang 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 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh tim SKM Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	20
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 247 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 148 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 148 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	90	60.81%
		PEREMPUAN	58	39.19%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	40	26.67%
		SLTA	80	53.33%
		DIII	10	6.67%
		SI	18	12%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/ TNI/ POLRI	4	2.7%
		SWASTA	38	25.68%
		WIRUSAHA	33	22.3%
		PELAJAR/ MAHASISWA	21	14.19%
		LAINNYA	52	35.14%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	60	41%
		LAYANAN B	40	27%
		LAINNYA	48	32%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.71	3.42	3.45	3.39	3.3	3.33	3.54	3.44	3.46
Kategori	A	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	85,49 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah, namun masih dalam kategori B (Baik) yaitu 3,33.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,71, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54 .

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 :

- “Petugas Pelaksana penerima berkas seringkali tidak berada di loket pelayanan, atau tidak berada di dalam ruangan pelayanan”.

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

- Loket pelayanan yang dianggap kurang karena terkadang saat masyarakat datang untuk memohon pelayanan, petugas beberapa kali tidak ada di tempat, sehingga beberapa proses pelayanan menjadi terhambat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

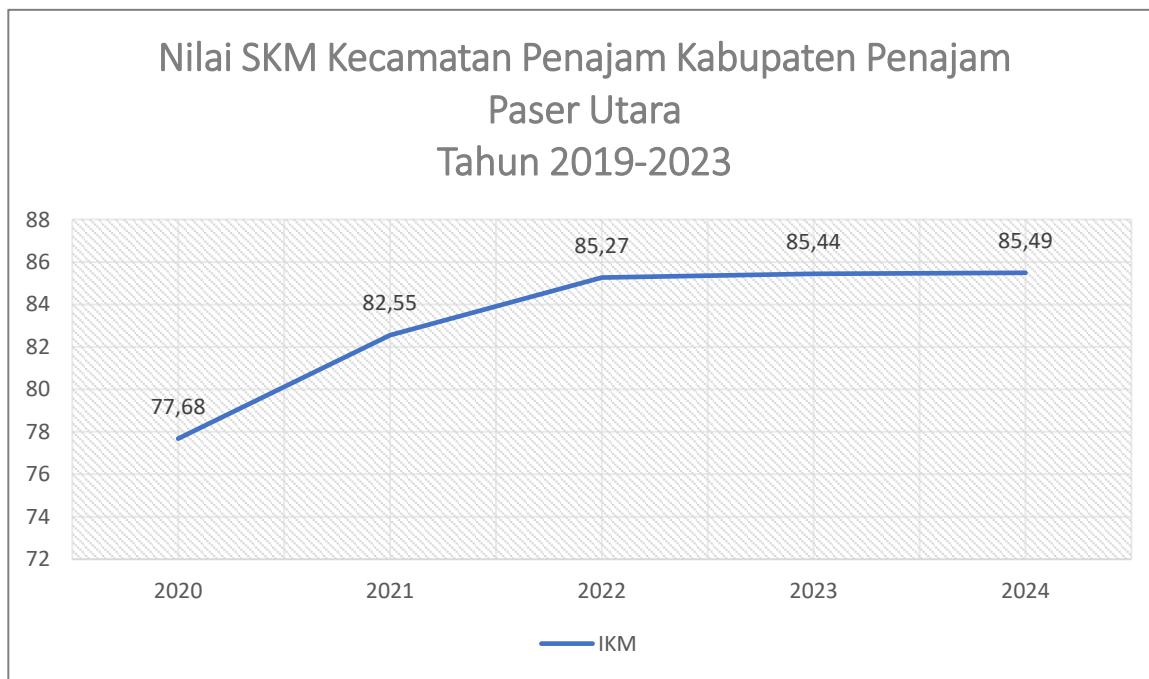
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Loket Pelayanan		✓	✓		Sub Bagian Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang *Baik* dengan nilai SKM 85,49.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,71.

Penajam, 1 Juli 2024

CAMAT PENAJAM,

DAHLAN, S.IP

NIP. 19860409 200701 1 001

LAMPIRAN

1. Kueioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Tanggal Survey :	<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 - 15.00
------------------	--

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....

Jenis Layanan yang ditemui:

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lengkapi kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DI KECAMATAN PENAJAM

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TLP / FAX

: Kecamatan Penajam
: Jln. Propinsi Km. 8,5 kel. Nipah Nipah
: (0542) 7211 464

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Ket.
	U1	U2	U4	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	4	4	5	6	7	8	9	10	15
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
9	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
10	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
11	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
12	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
14	4	3	4	3	3	4	3	3	2	
15	4	4	3	4	4	3	2	3	2	
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
17	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
18	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
20	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
21	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
22	4	3	3	4	4	4	2	4	4	
24	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
24	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
25	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
26	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
27	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
28	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
29	4	3	3	4	3	4	2	4	4	
40	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
41	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
42	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
44	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
44	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
45	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
47	4	3	3	4	3	3	2	3	4	
48	4	3	3	4	3	3	2	3	4	
49	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
40	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
41	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
42	4	4	4	3	3	4	2	4	3	
44	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
44	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
49	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
50	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
51	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
52	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
54	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
54	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
56	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
57	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
58	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
59	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
60	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
61	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
62	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
64	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
64	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
65	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
68	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
69	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
70	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
71	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
74	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
74	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
75	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
76	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
77	4	4	4	3	3	3	4	2	3	
78	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
79	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
80	4	4	4	4	3	4	4	2	4	
81	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
84	4	3	3	3	4	3	3	3	2	
84	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
85	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
86	4	3	4	3	3	3	4	4	4	

85	4	3	3	3	3	3	3	4	4
86	4	3	4	3	3	3	4	4	4
87	4	3	4	4	3	3	4	3	4
88	4	3	3	4	3	4	3	3	3
89	4	3	3	3	4	4	4	3	3
90	4	4	3	3	4	3	4	3	3
91	4	4	4	3	3	3	3	3	2
92	4	4	4	3	3	3	3	3	4
94	4	4	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	2	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	4	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	4	3	3	3	3	4	4
99	3	3	4	3	3	3	3	4	4
100	3	4	3	3	4	3	3	4	4
101	3	3	3	3	4	4	4	4	3
102	3	3	3	3	3	4	4	4	3
104	3	3	4	4	3	3	4	4	3
104	3	3	4	4	3	3	3	3	3
105	3	3	4	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	4	4	3	3	3	3	3	3	4
108	3	4	3	3	4	3	3	3	3
109	3	3	4	3	4	4	3	3	4
110	3	3	3	3	4	4	3	4	4
111	3	3	3	3	3	4	3	4	4
112	4	3	4	4	3	3	3	4	3
114	3	3	4	4	3	3	3	3	3
114	4	3	4	4	3	3	4	4	3
115	3	4	3	3	3	4	4	3	3
116	3	3	3	3	3	2	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4
118	3	3	3	3	4	3	3	4	4
119	3	3	4	3	4	4	3	3	3
120	3	3	3	3	4	3	3	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	4	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	4	4	3	3	3	4	4
124	4	3	3	4	3	3	3	4	4
125	3	4	3	3	3	4	3	3	4
126	3	4	4	3	3	4	4	3	4
127	3	3	4	3	3	3	4	4	3
128	3	3	4	3	3	4	4	3	3
129	3	3	4	3	3	3	4	4	3
140	3	3	3	3	3	3	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	4	3	4
144	3	4	4	4	3	3	4	3	4
144	4	3	4	4	4	4	4	3	4
145	4	3	4	4	4	3	4	3	3
146	4	3	3	3	3	4	4	4	3
147	3	3	4	4	4	3	4	4	3
148	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Jumlah Nilai/Unsur	3.7095	3.4189	3.4527	3.3851	3.3514	3.3311	3.5405	3.4392	3.4595
NRR / Unsur	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
NRR Terbilang / Unsur	0.41	0.38	0.38	0.37	0.37	0.37	0.39	0.38	0.38
	10.20	9.40	9.49	9.31	9.22	9.16	9.74	9.46	9.51
IKM UNIT PELAYANAN									85.49

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3.71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.42
U4	Waktu Penyelesaian	3.45
U4	Biaya/ Tarif	3.39
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44
U9	Sarana dan Prasarana	3.46

IKM UNIT PELAYANAN : **85.49**

Mutu Pelayanan : **B (BAIK)**

Mutu Pelayanan :
- A (Sangat Baik) : 88,41 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,40
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

KETERANGAN :
- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Jumlah NRR IKM terbilang
- Jumlah NRR terbilang X 25
- Jumlah Nilai di bagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR perunsur X 0,11

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NOTULEN

Hari/ Tanggal : Jumat / 05 Juli 2024
Tempat : Ruang Rapat Lantai II Kantor Kecamatan Penajam
Pimpinan Rapat : Camat Penajam

Acara/ Agenda Rapat :

Rapat yang dihadiri Camat Penajam, Kasubbag Umum dan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Penajam.

Pembahasan :

Adapun pembahasan yang menjadi agenda rapat antara lain :

1. Evaluasi serta pemaparan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Penajam Tahun 2024.

Kesimpulan/ Tindak lanjut :

1. Mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 berdasarkan hasil dan nilai terhadap Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara mendapatkan nilai **85,49** yang mana nilai tersebut dikategorikan **BAIK**, namun tetap perlu untuk melakukan peningkatan pelayanan khususnya pada Prioritas Unsur Kompetensi Pelaksana.
2. Perlu arahan lebih lanjut, terkait beberapa keluhan masyarakat yang tertuang dalam kritik dan saran yaitu petugas pelayanan tidak berada ditempat pada saat masyarakat datang untuk meminta pelayanan.

Demikian Laporan Hasil Rapat ini dibuat diharap dapat dilaksanakan dan hasilnya dapat segera dilaporkan.

Mengetahui ;

CAMAT

DAHLAN, S.I.P.

NIP. 19860409 200701 1 001

NOTULIS

ENDANG HARTATI, A.Md

NIP. 19710430 200701 2 015