

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



**KECAMATAN HATUNGUN**  
**PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN**  
**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Hatungun Tahun 2023 telah dapat kami selesaikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan harapan untuk perbaikan pelayanan di waktu berikutnya.

Kritik dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk perbaikan di tahun mendatang.

Kepada semua pihak yang telah membantu kami ucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik selama ini dan untuk dimasa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hatungun, 02 Oktober 2023

Camat Hatungun  
  
SLAMET SURYANTO, S.AP, MM  
NP. 19770110 199903 1 004

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b>   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b>  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan   | 2         |
| <b>BAB II</b>   | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>   | <b>4</b>  |
| 2.1 Peiaksana SKM   | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data   | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data   | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM   | 5         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden                                      | 6         |
| <b>BAB III</b>  | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                                    | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM  | 7         |
| 3.2 indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7         |
| <b>BAB IV</b>   | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b>   | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan     | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut   | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM  | 11        |
| <b>BAB V</b>  | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>   | <b>13</b> |
| 1. Kuisioner  | 13        |
| 2. Hasil Olah Data SKM  | 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 Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupten Tapin, 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 Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin.

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 Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 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 di tempat yang telah disediakan. 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 2023        | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari-April 2023 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2023            | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Mei-Juni 2023       | 15                |



## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 125 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 95 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 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

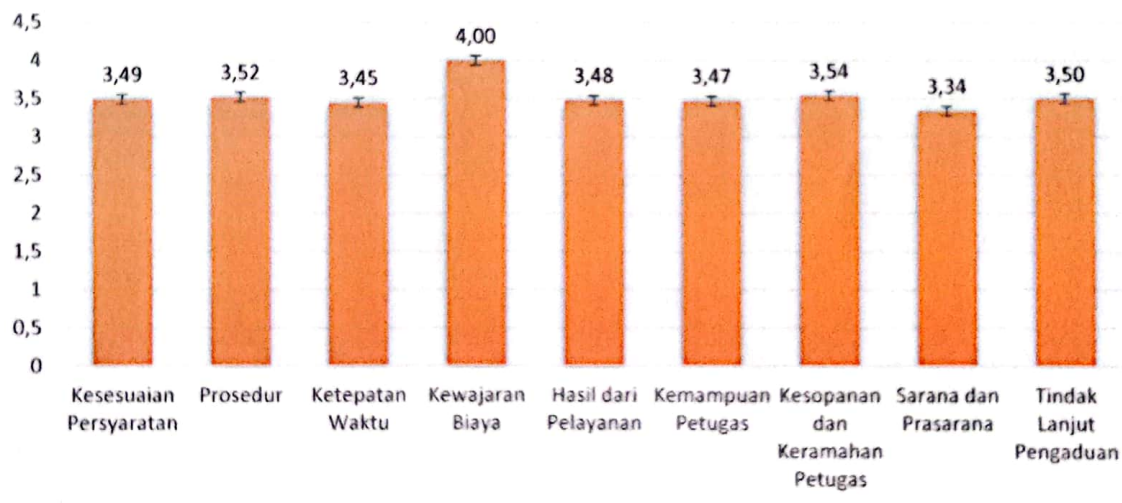
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1. | JENIS KELAMIN | LAKI              | 62     | 49,60%     |
|    |               | PEREMPUAN         | 63     | 50,40%     |
| 2. | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH       | 15     | 12,00%     |
|    |               | SLTP              | 29     | 23,20%     |
|    |               | SLTA              | 80     | 64,00%     |
|    |               | DIII              | 0      | 0,00%      |
|    |               | SI                | 1      | 0,80%      |
|    |               | S2                | 0      | 0,00%      |
| 3. | PEKERJAAN     | PNS/TNI/POLRI     | 0      | 0,00%      |
|    |               | PEGAWAI SWASTA    | 12     | 9,60%      |
|    |               | WIRUSAHA          | 15     | 12,00%     |
|    |               | PETANI/PEKEBUN    | 9      | 7,20%      |
|    |               | PELAJAR/MAHASISWA | 68     | 54,40%     |
|    |               | LAINNYA           | 21     | 16,80%     |
| 4. | UMUR          | 17-19 TAHUN       | 86     | 68,80%     |
|    |               | 30-39 TAHUN       | 13     | 10,40%     |
|    |               | 40-49 TAHUN       | 14     | 11,20%     |
|    |               | 50-59 TAHUN       | 9      | 7,20%      |
|    |               | 60-69 TAHUN       | 3      | 2,40%      |

## 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 :

|                         | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                         | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,49                  | 3,52 | 3,45 | 4,00 | 3,48 | 3,47 | 3,54 | 3,34 | 3,50 |
| <b>Kategori</b>         | B                     | B    | B    | A    | B    | B    | A    | B    | B    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 88,29 (B atau Baik)   |      |      |      |      |      |      |      |      |

**IKM per Unsur pada Kantor Kecamatan Hatungun  
Tahun 2023**





## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34. Selanjutnya Ketepatan Waktu mendapatkan nilai 3,45 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kemampuan Petugas mendapat nilai 3,47 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapatkan nilai 3,54, serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52.

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 :

- “Sarana dan Prasarana Pelayanan yang masih kurang baik”.
- “Waktu Pelayanan masih terlalu lama”.
- “Kemampuan Petugas dalam melayani masih kurang”.

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

- Peralatan yang mendukung pelayanan masih kurang dan sering terjadi gangguan peralatan dan jaringan, sehingga sering terlambat dalam menyelesaikan pelayanan.
- Konsidi ruang pelayanan yang kurang nyaman.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan yang diberikan.

#### 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.

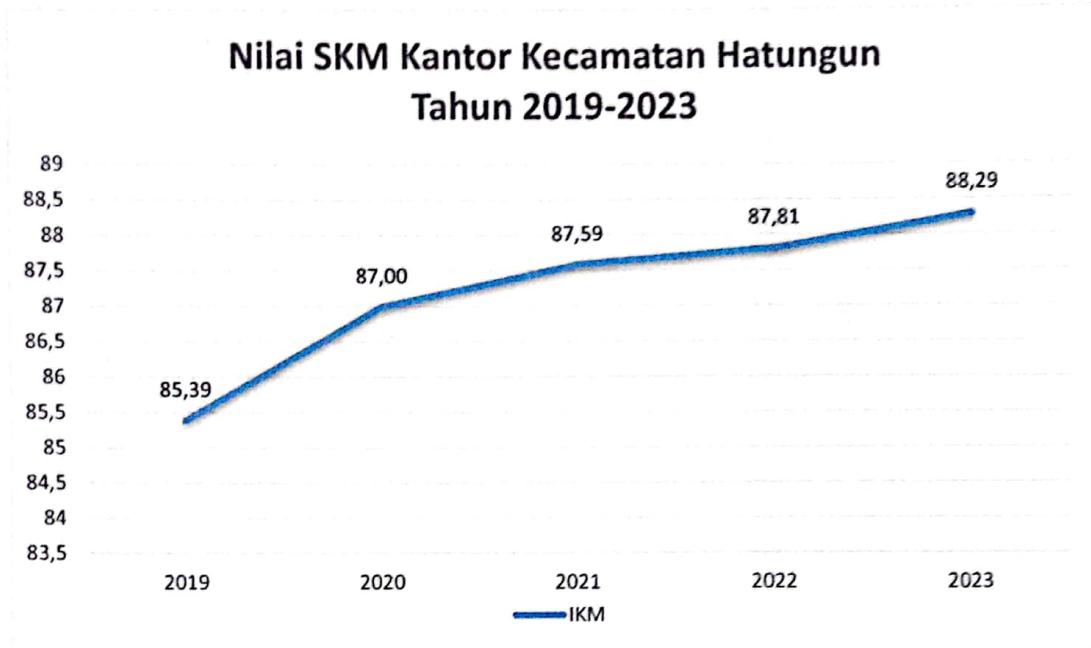
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan Lintas Sektor wilayah Kecamatan Hatungun pada tanggal 25 September 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 7 Hari), jangka menengah (lebih dari 7 Hari kurang dari 1 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur      | Rencana Tindak Lanjut                                    | Waktu |     |     | Penanggung Jawab  |
|-----|----------------------|--|-------|-----|-----|-------------------|
|     |                      |  | Okt   | Nop | Des |                   |
| 1.  | Sarana dan Prasarana | Pembangunan Ruang Pelayanan Publik                       | √     | √   | √   | Sekretariat       |
|     |                      | Penambahan Fasilitas Pendukung Pelayanan                 | √     | √   | √   |                   |
| 2.  | Ketepatan Waktu      | Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Pendukung Pelayanan | √     | √   | √   | Sekretariat       |
| 3.  | Kemampuan Petugas    | Memberikan pelatihan khusus terkait Pelayanan            | √     | √   | √   | Kasi Pemerintahan |

#### 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

Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin.

## 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 Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,29. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Hatungun Kabupaten Tapin menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasanara, Ketepatan Waktu, serta Kemampuan Petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Kesopanan dan Keramahan Petugas 3,54, serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52.

Hatungun, 02 Oktober 2023  
Camat Hatungun  
  
SLAMET SURYANTO, S.AP, MM  
NIP. 19770110 199903 1 004

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN HATUNGUN KABUPATEN TAPIN

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : .....tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....(Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|   |                         |  |                         |
|---|-------------------------|--|-------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?<br>a. Tidak sesuai.<br>b. Kurang sesuai.<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat sesuai. | P*)<br>1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.<br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten.                                      | P*)<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?<br>a. Tidak mudah.<br>b. Kurang mudah.<br>c. Mudah.<br>d. Sangat mudah.   | 1<br>2<br>3<br>4        | 7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?<br>a. Tidak cepat.<br>b. Kurang cepat.<br>c. Cepat.<br>d. Sangat cepat.  | 1<br>2<br>3<br>4        | 8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana<br>a. Buruk.<br>b. Cukup.<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik   | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai  | 1<br>2<br>3<br>4        | 9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan<br>a. Tidak ada.<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik.                  | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat sesuai                   | 1<br>2<br>3<br>4        |  |                         |

Saran/Masukan/Pendapat:



## 2. Hasil Olah Data SKM

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN HATUNGUN TAHUN 2023

| NO               | UNSUR PELAYANAN       | KTP   | UMKM  | REKOMENDASI<br>SI NIKAH/AHLI<br>WARIS/KET.<br>TIDAK MAMPU | JUMLAH | RATA RATA | NILAI TERTIMBANG | INDEKS |
|------------------|-----------------------|-------|-------|---|--------|-----------|------------------|--------|
| 1                | Persyaratan           | 263   | 107   | 66  | 436    | 3,49      | 0,39             | 87,20  |
| 2                | Prosedur              | 266   | 102   | 72  | 440    | 3,52      | 0,39             | 88,00  |
| 3                | Ketepatan Waktu       | 253   | 102   | 76  | 431    | 3,45      | 0,38             | 86,20  |
| 4                | Kewajaran Biaya/Tarif | 284   | 136   | 80  | 500    | 4,00      | 0,44             | 100,00 |
| 5                | Produk Pelayanan      | 253   | 116   | 66  | 435    | 3,48      | 0,39             | 87,00  |
| 6                | Kompetensi Pelaksana  | 260   | 108   | 66  | 434    | 3,47      | 0,39             | 86,80  |
| 7                | Perilaku Pelaksana    | 263   | 102   | 77  | 442    | 3,54      | 0,39             | 88,40  |
| 8                | Sarana dan Prasarana  | 236   | 105   | 76  | 417    | 3,34      | 0,37             | 83,40  |
| 9                | Penanganan Pengaduan  | 276   | 102   | 60  | 438    | 3,50      | 0,39             | 87,60  |
| JUMLAH           |                       | 2354  | 980   | 639   | 3973   | 31,78     | 3,53             | 794,60 |
| RATA-RATA        |                       | 3,68  | 3,20  | 3,55  | 3,53   | xxx       | xxx              | xxx    |
| NILAI TERTIMBANG |                       | 0,41  | 0,36  | 0,39  | 0,39   | xxx       | xxx              | xxx    |
| INDEKS           |                       | 92,10 | 80,07 | 88,75   | 88,29  | xxx       | xxx              | xxx    |

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|----------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 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              | 3.26 - 4.00    | 88,31 - 100,00              | A              | SANGAT BAIK            |

| NO     | UNSUR PELAYANAN       | NILAI RATA-RATA | NILAI TERTIMBANG | INDEKS |
|--------|-----------------------|-----------------|------------------|--------|
| 1      | Persyaratan           | 3,49            | 0,39             | 87,20  |
| 2      | Prosedur              | 3,52            | 0,39             | 88,00  |
| 3      | Ketepatan Waktu       | 3,45            | 0,38             | 86,20  |
| 4      | Kewajaran Biaya/Tarif | 4,00            | 0,44             | 100,00 |
| 5      | Produk Pelayanan      | 3,48            | 0,39             | 87,00  |
| 6      | Kompetensi Pelaksana  | 3,47            | 0,39             | 86,80  |
| 7      | Perilaku Pelaksana    | 3,54            | 0,39             | 88,40  |
| 8      | Sarana dan Prasarana  | 3,34            | 0,37             | 83,40  |
| 9      | Penanganan Pengaduan  | 3,50            | 0,39             | 87,60  |
| JUMLAH |                       | 31,78           | 3,53             | 794,60 |



| NO            | UNSUR PELAYANAN       | NILAI RATA-RATA | KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|---------------|-----------------------|-----------------|--------------|----------------|------------------------|
| 1             | Persyaratan           | 3,49            | 87,20        | B              | BAIK                   |
| 2             | Prosedur              | 3,52            | 88,00        | B              | BAIK                   |
| 3             | Ketepatan Waktu       | 3,45            | 86,20        | B              | BAIK                   |
| 4             | Kewajaran Biaya/Tarif | 4,00            | 100,00       | A              | SANGAT BAIK            |
| 5             | Produk Pelayanan      | 3,48            | 87,00        | B              | BAIK                   |
| 6             | Kompetensi Pelaksana  | 3,47            | 86,80        | B              | BAIK                   |
| 7             | Perilaku Pelaksana    | 3,54            | 88,40        | A              | SANGAT BAIK            |
| 8             | Sarana dan Prasarana  | 3,34            | 83,40        | B              | BAIK                   |
| 9             | Penanganan Pengaduan  | 3,50            | 87,60        | B              | BAIK                   |
| <b>JUMLAH</b> |                       | <b>31,78</b>    | <b>88,29</b> | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>            |

#### REKAP RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

| NO            | JENIS KELAMIN | PEL. EKTP | PEL. UMKM | PEL. REKOMENDASI NIKAH/AHLI WARIS/KET MISKIN | JUMLAH     | %             |
|---------------|---------------|-----------|-----------|--|------------|---------------|
| 1             | LAKI-LAKI     | 33        | 19        | 10   | 62         | 49,60         |
| 2             | PEREMPUAN     | 38        | 15        | 10   | 63         | 50,40         |
| <b>JUMLAH</b> |               | <b>71</b> | <b>34</b> | <b>20</b>                                    | <b>125</b> | <b>100,00</b> |

#### REKAP RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN

| NO            | PEKERJAAN         | PEL. EKTP | PEL. UMKM | PEL. REKOMENDASI NIKAH/AHLI WARIS/KET MISKIN | JUMLAH     | %             |
|---------------|-------------------|-----------|-----------|--|------------|---------------|
| 1             | PNS/TNI/POLRI     | 0         | 0         | 0  | 0          | 0,00          |
| 2             | PEGAWAI SWASTA    | 0         | 0         | 12   | 12         | 9,60          |
| 3             | WIRA USAHA        | 0         | 15        | 0  | 15         | 12,00         |
| 4             | PETANI/PEKEBUN    | 2         | 3         | 4  | 9          | 7,20          |
| 5             | PELAJAR/MAHASISWA | 68        | 0         | 0  | 68         | 54,40         |
| 6             | LAINNYA           | 1         | 16        | 4  | 21         | 16,80         |
| <b>JUMLAH</b> |                   | <b>71</b> | <b>34</b> | <b>20</b>                                    | <b>125</b> | <b>100,00</b> |

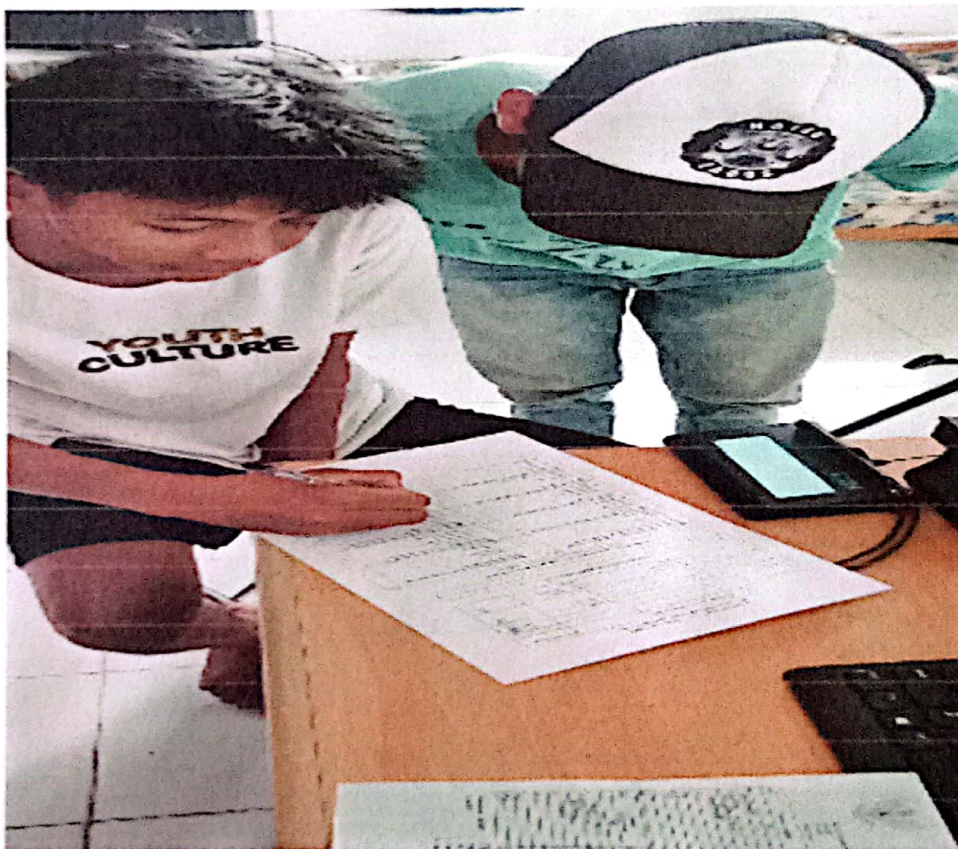
#### REKAP RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

| NO            | PENDIDIKAN  | PEL. EKTP | PEL. UMKM | PEL. REKOMENDASI NIKAH/AHLI WARIS/KET MISKIN | JUMLAH     | %             |
|---------------|-------------|-----------|-----------|--|------------|---------------|
| 1             | SD KEBAWAH  | 7         | 5         | 3  | 15         | 12,00         |
| 2             | SLTP        | 8         | 17        | 4  | 29         | 23,20         |
| 3             | SLTA        | 56        | 12        | 12   | 80         | 64,00         |
| 4             | D1/D2/D3    | 0         | 0         | 0  | 0          | 0,00          |
| 5             | S-1         | 0         | 0         | 1  | 1          | 0,80          |
| 6             | S-2 KE ATAS | 0         | 0         | 0  | 0          | 0,00          |
| <b>JUMLAH</b> |             | <b>71</b> | <b>34</b> | <b>20</b>                                    | <b>125</b> | <b>100,00</b> |

### REKAP RESPONDEN MENURUT UMUR

| NO     | UMUR     | PEL. EKTP | PEL. UMKM | PEL.REKOMENDASI NIKAH/AHLI WARIS/KET MISKIN | JUMLAH | %      |
|--------|----------|-----------|-----------|---|--------|--------|
| 1      | 17-29 TH | 66        | 6         | 14  | 86     | 68,80  |
| 2      | 30-39 TH | 3         | 9         | 1   | 13     | 10,40  |
| 3      | 40-49 TH | 0         | 11        | 3   | 14     | 11,20  |
| 4      | 50-59 TH | 0         | 7         | 2   | 9      | 7,20   |
| 5      | 60-69 TH | 2         | 1         | 0   | 3      | 2,40   |
| JUMLAH |          | 71        | 34        | 20  | 125    | 100,00 |

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





#### 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



### PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN KECAMATAN HATUNGUN

Jl. Raya Timur Km.10 No.62 Kode Pos 71184 Hatungun Kalimantan Selatan  
E-mail : [kec.hatungun.kab.tapin@gmail.com](mailto:kec.hatungun.kab.tapin@gmail.com)

#### BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TENTANG PELAYANAN DI KECAMATAN HATUNGUN KABUPATEN TAPIN

Pada hari ini Senin, 25 September 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Tentang Pelayanan di Kantor Kecamatan Hatungun. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :




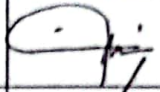

| No | Identifikasi Masalah                            | Usulan Rekomendasi perbaikan   | Jangka Waktu Penyelesaian |
|----|---|--|---------------------------|
| 1  | Sarana dan Prasarana pelayanan yang kurang baik | Perbaikan Ruang Pelayanan dan Penambahan Fasilitas Pendukung Pelayanan             | 3 bulan                   |
| 2  | Waktu pelayanan yang terlalu lama               | Perlu adanya perbaikan dan penambahan peralatan dan perlengkapan pendukung pelayan | 3 bulan                   |
| 3  | Kemampuan petugas dalam melayani masih kurang   | Petugas pelayanan perlu diberikan Bimbingan Teknis tentang pelayanan               | 3 bulan                   |

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan / rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah di sepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.



| No | Nama               | Perwakilan       | Tanda Tangan  |
|----|--------------------|------------------|---|
| 1  | Syaamsul Bahri Dlg | Kec. Hatungun    |  |
| 2  | Dedi Ismanto, S.H. | Polser           |  |
| 3  | M. Noor            | Donramil         |  |
| 4  | Ahmad Badriaror    | Totok masyarakat |  |
| 5  | Muji Sandan        | Perangkat Desa   |  |
| 6  |                    |                  |   |

25 September 2023  
 CAMER HATUNGUN,  
 KECAMATAN  
 HATUNGUN  
 SLAMET BRYANTO, S.AP.MM  
 NP. 19770110 199903 1 004

Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN  
KECAMATAN HATUNGUN

Jl. Raya Timur Km.10 No.62 Kode Pos 71184 Hatungun Kalimantan Selatan  
E-mail : kec.hatungun.kab.tapin@gmail.com

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK ( FKP )  
TENTANG PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN HATUNGUN KABUPATEN TAPIN

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Tentang Pelayanan di Kantor Kecamatan Hatungun yang telah ditanda tangani pada tanggal 25 September 2023. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi yang telah dilakukan, antara lain :

| No | Rekomendasi dan Target Penyelesaian  | Tindak Lanjut  | Penjelasan  |
|----|--|--|---|
| 1. | Perbaikan Ruang Pelayanan dan Penambahan Fasilitas Pendukung Pelayanan               | Pembangunan ruang pelayanan publik yang representatif dan Penambahan Fasilitas Pendukung | Merencanakan anggaran di anggaran perubahan untuk pembangunan pelayanan publik dan penambahan fasilitas pendukung lainnya |
|    |  | Waktu Pelaksanaan  | 3 Bulan   |
|    |  | Rencana Aksi / Keterangan.   | Pembangunan Ruang Pelayanan Publik dan Fasilitas Pendukung seperti Sudut Baca, Sudut Bermain Anak, dan Ruang Laktasi      |
| 2. | Perlu adanya perbaikan dan penambahan peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan | Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Pendukung Pelayanan                                 | Merencanakan anggaran di anggaran perubahan untuk Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Pendukung Pelayanan                |
|    |  | Waktu Pelaksanaan  | 3 Bulan   |
|    |  | Rencana Aksi / Keterangan.   | Peralatan dan Perlengkapan Pendukung Pelayanan (Komputer, Printer, Jaringan, dan Sistem Pelayanan Publik)                 |
| 3. | Petugas pelayanan perlu diberikan Bimbingan Teknis tentang pelayanan                 | Memberikan pelatihan khusus kepada petugas pelayanan                                     | Petugas diberikan pelatihan dalam memberikan pelayanan  |
|    |  | Waktu Pelaksanaan  | 3 bulan   |
|    |  | Rencana Aksi / Keterangan.   | Pengarahan dan pelatihan terkait pelaksanaan tugas pelayanan  |

Demikian berita acara ini dibuat sebagai mana mestinya.

25 September 2023  
Kecamatan Hatungun,  
SLAMET SORYANTO, S.AP.MM  
TAPIN 770110 199903 1 004

CS Dipindai dengan CamScanner