



**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT(SKM)**

**KECAMATAN
SUNGAI PINANG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa puji syukur yang dalam kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga telah berhasil melakukan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar pada Tahun 2024 .

Upaya untuk memberi pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparaturnya pemerintah pada semua tingkat khususnya pada Kecamatan Sungai Pinang dan pada umumnya Pemerintah Kabupaten Banjar. Sehingga masyarakat dapat menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan di Kecamatan Sungai Pinang.

Dengan tersusunnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai wujud nyata agar dapat terpenuhinya permintaan data dari Pemerintah. Dalam penyusunan proposal SKM ini kami menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan-kekurangan, kami mengharapkan adanya saran dan koreksi yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan dimasa mendatang.

Camat Sungai Pinang, 17 Oktober 2024



MARWATA, SE

Pembina / IV a

NIP. 19690217198903 1 003

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|--------|
| BAB I PENDAHULUAN | 4 |
| A. Latar Belakang | 4 |
| B. Maksud dan Tujuan | 4 |
| C. Hasil Yang Ingin di Capai | 5 |
| BAB II GAMBARAN UMUM | 6 |
| A. Visi , Misi dan Motto Pelayanan..... | 6 |
| B. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi..... | 7 |
| BAB III METODOLOGI PENGUKURAN | 21 |
| A. Ruang Lingkup | 21 |
| B. Tekhnis Pelaksanaan Survey | 21 |
| BAB IV HASIL PENGUKURAN | 26 |
| A. Data Responden | 26 |
| B. Hasil Pengukuran | 27 |
| C. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat..... | 29 |
| D. Analisa Kelemahan/Kekurangan dan Kelebihan Unsur Layanan | 30 |
| E. Rencana Tindak Lanjut..... | 31 |
| F. Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SM) | 32 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 34 |
| A. Kesimpulan | 34 |
| B. Rekomendasi | 34 |
| LAMPIRAN | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut utk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan salah satu Instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, juga dengan instrument ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar, dengan memberikan pelayanan melalui 1 (satu) loket, sehingga memudahkan kepada masyarakat untuk dapat dilayani dengan baik

Data Survey yang diperoleh akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur - unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap Unit Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar dengan memberikan pelayanan merupakan wujud nyata Manajemen Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan . Yang mana Survey Kepuasan Masyarakat ini berisikan hasil pelaksanaan Penilaian terhadap pelayanan masyarakat, selama ini diberikan kepada masyarakat yang dinilai sendiri oleh masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Kantor Kecamatan itu sendiri.

B. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

1. Maksud dari Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar adalah

- a. Agar kiranya dapat memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sungai Pinang kepada masyarakat.
 - b. Masyarakat dapat ikut serta berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sungai Pinang
2. Tujuan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :
- a. Agar masyarakat mengetahui adanya penilaian kinerja yang ada di Kecamatan Sungai Pinang oleh masyarakat,
 - b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

C. Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan SKM ini adalah kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kabupaten Banjar khususnya di Kantor Kecamatan Sungai Pinang, yaitu mengenai pelayanan terhadap publik.

Masyarakat yang melaksanakan sampai diketahuinya nilai Survey Kepuasan Masyarakat, atribut pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat kedepan untuk perbaikan terhadap pelayanan, kepuasan masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Visi , Misi dan Motto Pelayanan

Unsur Kecamatan Sungai Pinang adalah lembaga koordinatif yang menguasai wilayah kecamatan Sungai Pinang, dengan demikian sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai mana tersebut di atas kecamatan Sungai Pinang mengambil berbagai tugas untuk mencapai target kinerja Pemerintah Daerah RPJMD 2022-2026 yang sudah tersebar di semua SKPD menetapkan visi sebagai berikut :

TERWUJUDNYA KABUPATEN BANJAR YANG MAJU, MANDIRI DAN AGAMIS

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas, maka ditempuh melalui 7 (tujuh) Misi yaitu:

1. Peningkatan kualitas hidup dan kualitas sumber daya manusia
2. Peningkatan ekonomi yang berkualitas berbasis kerakyatan
3. Pemerataan pembangunan daerah yang berkeadilan
4. Pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan
5. Penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, baik, bersih dan efektif
6. Penguatan karakter masyarakat yang religius, berakhlak baik dan berkepribadian luhur
7. Menciptakan kehidupan masyarakat yang tertib, aman dan demokratis

B. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tanggal 20 Desember 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang mempunyai tugas yaitu melaksanakan Membantu Bupati Banjar Melaksanakan sebagian Otonomi Daerah, dan Fungsi melaksanakan Pelayanan Umum.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas.Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan diwilayahnya;
2. Pembinaan ketentraman dan ketertiban;
3. Pembinaan pemberdayaan masyarakat;
4. Pembinaan kesejahteraan social;
5. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan; dan
6. Pembinaan kelompok jabatan fungsional;

Sedangkan susunan organisasi Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar terdiri dari :

1. Camat.
2. Sekretaris Kecamatan, yang terdiri dari :
 - a. Sub bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub bagian Perencanaan dan Keuangan
3. Kepala Seksi Pemerintahan
4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
5. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial
6. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
7. Kelompok Fungsional.

Uraian tugas masing-masing unit organisasi pada Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar sesuai dengan Peraturan Bupati Banjar Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Rincian tugas dan fungsi Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar adalah sebagai berikut :

1. Camat

- a. Merumuskan program kerja kecamatan berdasarkan masukan bawahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.

- b. Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis.
- c. Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- d. Membina administrasi, organisasi dan tata laksana serta personil di lingkungan pemerintahan kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengendalikan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Membina bawahan dalam penyelenggaraan pembinaan pemerintahan desa / kelurahan, pembinaan bidang keagrariaan / pertanahan, pembinaan pembangunan (perekonomian, produksi dan distribusi), pembinaan sosial keagamaan, dan ketentraman ketertiban sesuai peraturan perundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas bawahan.
- g. Mengarahkan bawahan dalam tugas pembinaan pemerintahan desa/kelurahan, pembinaan bidang keagrariaan/pertanahan, pembinaan pembangunan (perekonomian, produksi dan distribusi), pembinaan sosial keagamaan, dan ketentraman ketertiban sesuai peraturan perundang-undangan untuk ketepatan pelaksanaan tugas bawahan.
- h. Mengkoordinasikan kegiatan instansi vertikal yang ada di kecamatan sesuai prosedur kerja agar terjadi sinergitas pelaksanaan urusan/tugas tugas pemerintahan di kecamatan.
- i. Memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan sesuai uraian tugas untuk terlaksananya tugas-tugas pemerintahan kecamatan.

- j. Memberikan rekomendasi terhadap perizinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk bahan kelengkapan pengurusan perizinan masyarakat.
- k. Memberikan layanan perijinan sesuai dengan peraturan bupati pelimpahan kewenangan kepada Camat untuk terlaksananya pelayanan perizinan yang dibutuhkan masyarakat.
- l. Menghadiri acara ceremonial, rapat koordinasi dan undangan lainnya sesuai undangan yang diterima untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- m. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sesuai data dan informasi yang dihasilkan untuk kelancaran tugas
- n. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban dan bahan masukan bagi atasan.
- o. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugas untuk kelancaran tugas

2. Sekretaris Camat

- a. Merencanakan rencana kerja sekretariat berdasarkan rencana kerja dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
- b. Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan untuk meningkatkan produktifitas kerja pengelolaan keuangan dan pembendaharaan dan ketatausahaan ,serta pengelolaan kepegawaian .
- d. Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknispenilaian prestasi kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- e. Merumuskan telaahan staf berkenaan dengan program kerja, pengelolaan keuangan dan pembendaharaan, dan ketatausahaan, serta pengelolaan kepegawaian untuk bahan bahan kebijakan atasan.
- f. Melaksanakan pembinaan dalam penyusunan program kerja, uraian uraian tugas .
- h. Memantau, mengevaluasi, dan membuat laporan pelaksanaan program

pengelolaan keuangan dan pembendaharaan ,dan ketatausahaan ,serta pengelolaan kepegawaian sesuai prosedur dan juknis untuk kelancaran pelaksanaan bagi upaya pemecahan masalah .

- i Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sesuai data dan informasi yang dihasilkan untuk kelancaran tugas.
- j Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban dan bahan masukan bagi atasan .

A. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a) Merencanakan kegiatan Sub bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan masukan dari satuan organisasi dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
- b) Mengadakan kerjasama dengan unit kerja terkait dalam kegiatan tata usaha umum kepegawaian dan perlengkapan rumah tangga agar tersedia data yang akurat dalam menunjang pelaksanaan tugas.
- c) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis dan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d) Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- e) Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan ketatausahaan, kepegawaian, pengelolaan barang inventaris dan perlengkapan kantor sesuai petunjuk teknis administrasi perkantoran agar diperoleh ketelitian dalam pelaksanaan tugas.
- f) Membimbing dan memeriksa hasil kerja bawahan dalam mengatur dan memelihara kebersihan, kerapian dan kerapihan ruangan kantor serta kebersihan halaman kantor sesuai dengan petunjuk kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

- g) Membimbing dan mengoreksi kerja bawahan dalam melaksanakan administrasi perjalanan dinas sesuai dengan pedoman kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- h) Membimbing dan memeriksa hasil kerja bawahan dalam mengatur dan mengawasi persiapan ruangan untuk rapat, upacara dan pertemuan-pertemuan sesuai petunjuk pimpinan.
- i) Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai uraian tugas agar terlaksananya tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- j) Memberikan saran/telaahan kepada atasan sesuai bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- k) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tertulis sesuai hasil kerja yang dicapai untuk bahan masukan dan pertanggung-jawaban pelaksanaan tugas.
- l) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai petunjuk untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

B. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

- a) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan berdasarkan masukan dari bawahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
- b) Mengadakan kerjasama dengan unit kerja terkait dalam penyusunan program kerja dan anggaran sesuai dengan petunjuk kerja agar tersedia data yang akurat dan menunjang pelaksanaan tugas.
- c) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis kelancaran pelaksanaan tugas.
- d) Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.

- e) Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan penyusunan program kerja sesuai juklak/juknis untuk kelancaran dan keakuratan data program kerja.
- f) Memonitoring progress pelaksanaan program kerja sesuai target yang ditetapkan agar diketahui realisasi, permasalahan dan upaya pemecahannya.
- g) Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan penyusunan perencanaan kinerja dan pelaporan kinerja sesuai juklak/juknis untuk kelancaran dan keakuratan rencana kinerja dan pelaporan kinerja.
- h) Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan penyusunan dan penyajian data kecamatan dalam bentuk monografi kecamatan sesuai manual pengisian data untuk tersedianya data kecamatan yang aktual.
- i) Membimbing dan memeriksa hasil kerja bawahan dalam penyusunan dokumen anggaran sesuai masukan seksi camat, seksi dan sekretariat dan perencanaan kinerja agar dokumen sesuai dengan kebutuhan dan perencanaan kinerja.
- j) Membimbing dan memeriksa hasil kerja bendahara sesuai juklak/juknis penatausahaan dan penyusunan laporan pertanggungjawaban bendahara untuk tertib administrasi keuangan.
- k) Membimbing dan mengoreksi kerja bawahan dalam penyusunan laporan keuangan sesuai dengan petunjuk teknis untuk tertib administrasi.
- l) Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai uraian tugas agar terlaksananya tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku
- m) Memberikan saran/telaahan kepada atasan sesuai bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas

- n) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tertulis sesuai hasil kerja yang dicapai untuk bahan masukan dan pertanggung-jawaban pelaksanaan tugas.
- o) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai petunjuk untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

- a. Merencanakan kegiatan seksi berdasarkan masukan dari bawahan dan program kerja tahunan lalu sebagai pedoman kerja
- b. Mendistribsikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis dan didapatkelancaran dalam pelaksana tugas
- c. Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- d. Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan pelayanan bidang administrasi pemerintahan, pelayanan administrasi kependudukan/capil, dan pelayanan administrasi pertanahan sesuai ketentuan yang berlaku agar terlaksana pelayanan yang prima
- e. Membimbing dan mengoreksi kerja bawahan dalam pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan peremajaan data administrasi pemerintahan desa dan kependudukan/capil sesuai petunjuk kerja agar tersedianya data yang akurat dan aktual.
- f. Menyelenggarakan rapat koordinasi dan kerjasama dengan Pambakal dan instansi vertikal/lintas sektor secara rutin untuk mennyampaikan informasi kegiatan dan mengetahui permasalahan-permasalahan desa.
- h. Membimbing pembuatan APBDes dan pertanggungjawabannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk tertib pengelolaan keuangan desa.
- i. Menyelenggaraan pembinaan administrasi dan fasilitasi pemerintahan desa dan penyelesaian masalah batas desa sesuai dengan

ketentuan yang berlaku untuk tertib penyelenggaraan pemerintahan desa.

- j. Memfasilitasi dan mengkoordinasikan penyelenggaraan Pemilihan Pambakal sesuai dengan Peraturan Daerah tentang Pemilihan Pambakal dan petunjuk pelaksanaannya untuk kelancaran pemilihan pambakal.
- k. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai uraian tugas agar terlaksananya tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- l. Memberikan saran/telaahan kepada atasan sesuai bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tertulis sesuai hasil kerjanya yang dicapai untuk bahan masukan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai petunjuk untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

- a. Merencanakan kegiatan seksi berdasarkan masukan dari bawahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis dan didapat kelancaran dalam pelaksanaan tugas.
- c. Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- d. Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan pelayanan rekomendasi pengurusan, Izin Reklame, IMB Komersil dan Fasum, izin Lokasi, Izin Penanaman Modal, Izin Sarang Burung Walet, usulan/proposal bantuan pembangunan dan rekomendasi perizinan lainnya yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku dan SOP Pelayanan agar terlaksana pelayanan yang prima.

- e. Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan pelayanan usaha kecil dan koperasi indeks kecil dan luas maks 200 m², Izin Reklame skala kecil ukuran s.d 1m² dan insidentil (banner, spanduk, papan nama dll), IMB Komersil skala kecil maks 200 m², IMB Perumahan maksimal 5 buah, Surat Keterangan Tempat Usaha khusus perorangan, Surat Keterangan Mata Pencarian / Usaha, sesuai ketentuan yang berlaku dan SOP pelayanan agar terlaksana pelayanan yang prima.
- f. Melakukan cek lapangan (jika diperlukan mengundang tim teknis dari instansi terkait) agar terjadi kesesuaian antara data permohonan pelayanan dan kondisi lapangan serta mendapatkan fakta lapangan untuk bahan catatan rekomendasi diterima atau ditolaknya permohonan pelayanan.
- h. Membuat rekomendasi hasil pengecekan lapangan dengan menuangkannya dalam draft Berita Acara Pemeriksaan (BAP) untuk mendapatkan keputusan rekomendasi beserta catatannya tentang diterima atau ditolaknya permohonan perijinan.
- g. Membimbing dan mengoreksi kerja bawahan dalam pengumpulan, pengolahan, penyajian dan peremajaan data kegiatan musrenbang desa/kecamatan, data ekonomi dan pembangunan masyarakat, data ketahanan masyarakat, data organisasi perempuan dan data lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku agar tersedianya data yang akurat dan up to date.
- h. Melaksanakan pengawasan dan koordinasi dengan instansi terkait terhadap pemberian rekomendasi dan izin yang telah diterbitkan sesuai ketentuan yang berlaku untuk tertib pelaksanaan pembangunan di wilayah Kecamatan.
- i. Memfasilitasi dan melakukan pembimbingan terhadap kegiatan pendataan dan evaluasi lomba desa/kelurahan, pengembangan manajemen pembangunan masyarakat desa, penyusunan propil desa, Pengembangan Sistem Manajemen Pembangunan Desa terpadu melalui Unit Daerah Kerja Pembangunan, Pembinaan Desa

Miskin/tertinggal, penataan Ruang Kawasan Terpadu, peningkatan peran serta masyarakat pedesaan dalam pelestarian lingkungan, identifikasi, inventarisasi dan rehabilitasi serta konservasi sumber daya alam, dan rehabilitasi perumahan dan pemukiman desa sesuai juklak/juknis untuk lancarnya kegiatan pembangunan desa.

- p. Melaksanakan fasilitasi dan pengadministrasian kegiatan pembangunan dari dana bantuan pembangunan desa atau dari dana bantuan lainnya seperti program nasional bersifat adhoc (PNPM PISEW, PNPM Mandiri, dan lain-lain) sesuai juklak/juknis pelaksanaan untuk tertib administrasi pembangunan.
- q. Memberikan fasilitasi dan menyiapkan bahan kegiatan pembinaan pengembangan perekonomian masyarakat di bidang produksi, perkreditan, industri rumah tangga dan lain lain, Lembaga Kemasyarakatan, sumber daya dan pemukiman desa, pemberdayaan perempuan dan kesetaraan gender, serta PKK sesuai dengan juklak/juknis pelaksanaan untuk kelancaran pelaksanaan pembinaan.
- r. Melaksanakan pembangunan fisik/rehab ringan/pemeliharaan serta penanggulangan darurat perbaikan jalan dan jembatan dengan nilai maksimal Rp.20.000.000,- dan pemeliharaan sungai dan jaringan irigasi pedesaan dengan padat karya manual dengan nilai maksimal Rp.5.000.000,- sesuai juklak/juknis pelaksanaan untuk lancarnya kegiatan aktivitas warga
- s. Memfasilitasi pelaksanaan musrenbang desa dan kecamatan sesuai juklak/juknis pelaksanaan untuk lancarnya kegiatan musrenbang.
- t. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai uraian tugas agar terlaksananya tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- u. Memberikan saran/telaahan kepada atasan sesuai bidang tugasnya.
- v. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tertulis sesuai hasil kerjanya yang dicapai untuk bahan masukan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas

- w Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai petunjuk untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

5. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

- a Merencanakan kegiatan seksi berdasarkan masukan dari bawahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
- b Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis dan didapat kelancaran dalam pelaksanaan tugas.
- c Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- d Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan pelayanan bidang kesejahteraan sosial seperti pembuatan SKTM, Surat Dispensasi Nikah, Legalisasi Salinan Surat Keterangan Nikah, Surat Legalisasi Keterangan Waris, Legalisasi/Surat keterangan Duda/Janda, Legalisasi Kesaksian Pernikahan, Rekomendasi permintaan sumbangan masyarakat, rekomendasi tempat ibadah, dan Surat keterangan lain sesuai ketentuan yang berlaku agar terlaksana pelayanan yang prima.
- e Membimbing dan mengoreksi kerja bawahan dalam pengumpulan, pengolahan, penyajian dan peremajaan data tentang permasalahan kesejahteraan sosial, organisasi sosial masyarakat, organisasi Karang Taruna, Keluarga Pahlawan, perintis kemerdekaan dan veteran, Keluarga Miskin, penyandang cacat, tuna susila, tuna karya, tuna wisma, eks narapidana, Lansia, anak nakal/korban narkoba, anak terlantar, korban bencana, panti asuhan, tempat ibadah, organisasi keagamaan pemeluk agama, makam, sarana pendidikan agama, pesantren, TKA/TPA, Guru agama dan data lain sesuai ketentuan yang berlaku agar tersedianya data yang akurat dan up to date.

- f. Memfasilitasi pelaksanaan usaha rehabilitasi dan bantuan kepada penyandang cacat, tuna susila, tuna karya, tuna wisma, eks narapidana, anak nakal/korban narkoba, dan anak terlantar sesuai juklak/juknis untuk kelancaran kegiatan rehabilitasi.
- h. Memfasilitasi pemberian/penyaluran bantuan masyarakat miskin, penyandang cacat, korban bencana dan sumbangan sosial lainnya seperti beras raskin, bantuan korban bencana banjir/kebakaran, dan bantuan lain bidang kesejahteraan sosial dari instansi terkait sesuai juklak/juknis untuk kelancaran pemberian bantuan
- g. Melakukan konsultasi, komunikasi, koordinasi, dan kerjasama kegiatan keagamaan seperti LPTQ, BAZ Kecamatan dan Unit Pengumpul Zakat, Kegiatan Majelis TA'lim dan TKA/TPA dengan pihak-pihak terkait untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan keagamaan.
- i. Memfasilitasi kegiatan pelaksanaan Musabaqah/Seleksi Tilawatil Qur'an dan kegiatan Badan Amil Zakat (BAZ) Kecamatan sesuai juklak/juknis kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan keagamaan.
- j. Menyampaikan laporan pada kesempatan pertama terkait bencana kepada Atasan dan instansi terkait agar dapat segera dilakukan penanganannya.
- k. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai uraian tugas agar terlaksananya tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- l. Memberikan saran/telaahan kepada atasan sesuai bidang tugasnya.
- m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tertulis sesuai hasil kerjayang dicapai untuk bahan masukan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai petunjuk untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

6. Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban

- a. Merencanakan kegiatan seksi berdasarkan masukan dari bawahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya agar tugas terbagi habis dan didapat kelancaran dalam pelaksanaan tugas.
- c. Menilai prestasi kerja bawahan sesuai hasil kerja dan petunjuk teknis penilaian Prestasi Kerja PNS sebagai bahan pengembangan karir pegawai.
- d. Membimbing dan mengoreksi hasil kerja bawahan dalam kegiatan pelayanan bidang ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat seperti rekomendasi izin survey/penelitian, SKCK, Izin mengumpulkan orang banyak, praktek lapangan dan pelayanan lain bidang ketentraman dan ketertiban sesuai ketentuan yang berlaku agar terlaksana pelayanan yang prima.
- e. Membimbing dan mengoreksi kerja bawahan dalam pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan peremajaan data berkaitan dengan ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat seperti data kejadian, laporan kejadian, data linmas, data potensi konflik, dan data lain terkait Ketentraman dan ketertiban sesuai ketentuan yang berlaku agar tersedianya data yang akurat dan aktual.
- f. Menyelenggarakan rapat koordinasi, komunikasi, konsultasi, dan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka pembinaan ketertiban umum agar terciptanya ketertiban umum di Kecamatan.
- h. Melakukan pemantauan, pengawasan, mengkoordinasikan penertiban pelanggaran peraturan daerah dan kegiatan lain yang berpotensi menimbulkan gangguan ketertiban umum sesuai ketentuan yang berlaku untuk ketentraman dan ketertiban di wilayah Kecamatan.
- i. Menyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban, Polisi Pamong Praja dan Linmas sesuai dengan ketentuan yang berlaku

untuk peningkatan pemahaman tugas-tugas bidang ketertiban umum.

- j. Menyampaikan laporan pada kesempatan pertama terkait ketertiban umum seperti adanya gangguan keamanan, kriminalitas, kenakalan remaja, dan pengungsi kepada atasan dan instansi terkait agar dapat segera dilakukan penanganannya
- x. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas bawahan sesuai uraian tugas agar terlaksananya tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- y. Memberikan saran/telaahan kepada atasan sesuai bidang tugasnya
- z. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tertulis sesuai hasil kerjayang dicapai untuk bahan masukan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- â. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai petunjuk untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

A. RUANG LINGKUP

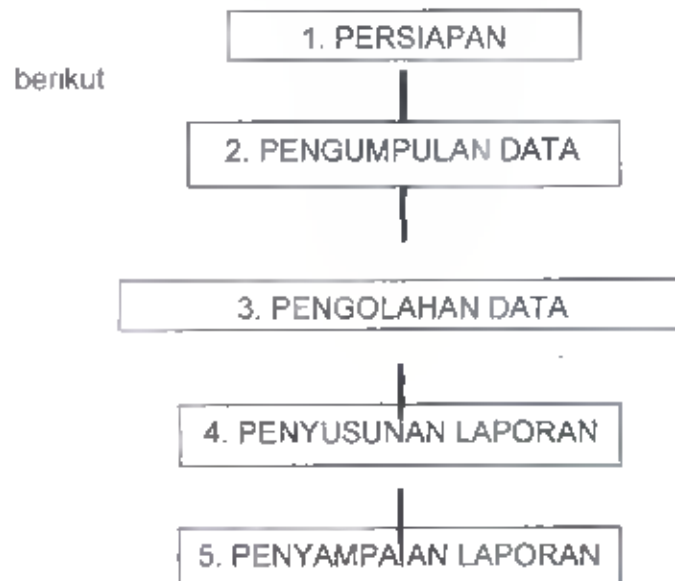
Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar mulai pada Bulan Januari 2023 sampai dengan 31 Oktober 2023 terhadap Responden yang berurusan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang

B. TEKNIS PELAKSANAAN SURVEY

Pelaksanaan SKM dilakukan oleh petugas Pelayanan Langsung kepada masyarakat setelah mendapatkan pelayanan diberikan kuesioner yang terdiri dari 9 unsur pelayanan yang masyarakat rasakan.

Tehnis pelaksanaan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan setiap saat, setiap waktu dan setiap hari data kuisisioner dimasukkan dalam skor dengan menggunakan program Plaoran lengkap dengan analisisnya kepada Sekretariat Daerah Kab.Banjar pada bagian Organisasi untuk diproses selanjutnya sebagai laporan penyelenggaraan Pemerintah Daerah pada tahun yang sudah berjalan.

Tehnis Pelaksanaan Survey dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai



I. PERSIAPAN

a. Penetapan Pelaksana

Survey dilaksanakan sendiri oleh Tim Survey Kecamatan Sungai Pinang yang terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana

b. Penyiapan Bahan

- 2 Kuisisioner
- 3 Bagian dari kuisisioner/pengantar
- 4 Kelengkapan peralatan

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

1. Jumlah responden ditentukan menggunakan data berdasarkan populasi sesuai table Kreji dan Morgan

- 2 Lokasi dan waktu pengumpulan data

Lokasi penyebaran kuisisioner kepada masyarakat yang datang baik diserahkan melalui loket itu sendiri maupun diserahkan isian kuesioner kepada masyarakat yang datang ke kecamatan Sungai Pinang untuk berurusan

Kegiatan penyebaran kuisisioner dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan 30 Juni 2024

II. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

a. Pengumpulan Data

1. Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuisisioner yang jumlah unsur maupun instrument pertanyaan yang akan di survey disesuaikan dengan jumlah layanannya. Data yang dikumpulkan dengan kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tetap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur.
- 2 Menentukan jumlah responden sesuai dengan table populasi Responden Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang adalah para masyarakat Sungai Pinang yang sering berurusan dengan Kantor Kecamatan Sungai Pinang atau paling tidak pernah berurusan, dua sampai tiga kali atau lebih dengan berlain jenis pelayanan atau sama dalam hal urusan, dalam hal ini untuk menghindari rasa ketakutan

masyarakat menilai baik buruk, puas tidak puas dalam pelayanan masyarakat yang memberi penilaian tidak mencantumkan identitas seperti nama dan alamat cukup umur, jenis kelamin, dan pendidikan dan pekerjaan saja. Untuk kecamatan Sungai Pinang diperoleh jumlah populasi sebanyak 3.265 orang sehingga dapat di tentukan jumlah responden sebanyak 100 orang

b. Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

c. Pengujian Kualitas dan Validasi Data

Data pendapat masyarakat yang terisi dalam kuisisioner kemudian dikompilasikan menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan selanjutnya di lakukan analisis obyektifitas responden.

III. PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data dan hasil

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

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

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

atau dengan cara

$$\text{KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM}}{25} \times 100$$

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

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,25996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,6 – 3,064 | 65 – 76,6 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,3 | B | Ba i k |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel pada Komputer, diproses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Sosialisasi dari Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banjar, sehingga terstandarisasi secara nasional, selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan pengolahan dan selanjutnya dapat diolah dengan uji statistic, untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat bagi Instansi terkait seperti pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar.

Dalam pelaksanaan survey tentu saja terdapat beberapa hambatan, di antaranya

- a. Terkadang masyarakat sulit sekali diajak berkomunikasi langsung maupun mengisi kuisisioner ditempat yang dsediakan karena didesak kesibukan yang harus segera diselesaikan
- b. Dari beberapa pengunjung yang datang adalah pengunjung yang datang sehari sebelumnya
- c. Tidak semua pengunjung yang datang untunk mengurus keperluannya sendiri di Kantor Pemerintah Kecamatan Sungai Pinang
- d. Sebagian masyarakat enggan mengisi kuisisioner tersebut atau

mengeluarkan pendapatnya karena takut akan menimbulkan masalah bagi dirinya atau orang lain.

- e Sebagian masyarakat kurang mengerti atau memahami isi dari pertanyaan kuisisioner dan enggan bertanya

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diberikan bekal kepada petugas yang langsung menghadapi masyarakat dengan memberikan arahan kepada masyarakat maksud dari pengisian kuisisioner tersebut dengan penjelasan dan sikap yang ramah tamah terhadap pelanggan.

IV. PENYUSUNAN LAPORAN

Semua hasil survey dilapangan oleh Tim akan didokumentasikan dalam bentuk laporan

IV. PENYAMPAIAN LAPORAN

Menyampaikan hasil SKM kepada Bagian Organisasi Setda Banjar di Martapura

BAB IV

HASIL PENGUKURAN

Dari jumlah keseluruhan 100 lembar kuesioner yang ada dan dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, dan 100 Responden yang mengisi data pribadi lengkap adalah:

a. Data Responden Berdasarkan :

1. Jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Responden |
|--------|---------------|------------------|
| 1 | Laki-laki | 34 |
| 2. | Perempuan | 66 |
| Jumlah | | 100 |

2. Berdasarkan Usia :

| | Usia | Laki-laki | Perempuan | Jumlah |
|--------|-------------|-----------|-----------|--------|
| 1. | < 25 tahun | 2 | 9 | 11 |
| 2. | 25 – 35 Th. | 19 | 34 | 53 |
| 3. | 36 – 45 Th. | 9 | 18 | 27 |
| 4 | 45 > | 4 | 5 | 9 |
| Jumlah | | 34 | 66 | 100 |

3 Berdasarkan Pendidikan

| No. | Pendidikan | Responden |
|-----|---------------|-----------|
| 1 | Tidak Sekolah | - |
| 2 | SD/SMP | 42 |
| 3 | SLTA | 45 |
| 4 | Diploma | - |

| | | |
|--------|------------------|-----|
| 5 | Perguruan Tinggi | 13 |
| Jumlah | | 100 |

4 Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pendidikan | Responden |
|--------|------------|-----------|
| 1 | PNS | 6 |
| 2. | TNI | - |
| 3 | POLRI | - |
| 4. | SWASTA | 36 |
| 5. | Wirausaha | 1 |
| 6. | Lainnya | 57 |
| Jumlah | | 100 |

b. Hasil Pengukuran

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3 Waktu Penyelesaian
- 4 Biaya/Tarif
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
- 7 Prilaku Pelaksana
- 8 Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- 9 Sarana dan prasarana

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar tidak ada menambah unsur dalam pelayanan, karena unsur yang dilaksanakan bersifat/ sudah relevan adanya. Sehingga Bobot Nilai Rata Tertimbang =

$$\text{Bobot Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah : 84,83

Dengan angka Survey Kepuasan Masyarakat sebesar tersebut di atas, maka kinerja Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar berada dalam mutu pelayanan pada posisi **ke Tiga** dengan kategori **BAIK** karena berada dalam interval **76,61 – 88,3** berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Table 1. Kategori Mutu Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,259 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,6 – 3,064 | 65 – 76,6 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,064 – 3,532 | 76,61 – 88,3 | B | B a i k |
| 4 | 3,532 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Table 2. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan |
|-----|-----------------------|-----------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3,47 |
| 2. | Prosedur Pelayanan | 3,40 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,42 |
| 4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3,41 |

| | | |
|------------------|---|-------|
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,41 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana Pelayanan | 3,35 |
| 7. | Prilaku Pelaksana Pelayanan | 3,30 |
| 8. | Maklumat Pelayanan | 3,40 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,41 |
| JUMLAH RATA-RATA | | 30,57 |

Dari tabel 2 ini dapat diketahui secara keseluruhan unsur yang terendah yaitu Perilaku Pelaksana Layanan dengan skor 3,30 , ini disebabkan karena budaya kerja yang ada dan perlu pemahaman untuk diperbaiki dikemudian hari. Unsur yang tertinggi adalah Peersyaratan Pelayanan, Saran dan Masukan dengan skor 3,47. Ini disebabkan karena kantor kecamatan Sungai Pinang pelayanan sangat mudah dalam layanan administrasi, informasi ke masyarakat tersampaikan, sopan dan ramah dalam pelayanan maka akan berimbas kepada masyarakat merasa puas dan mudah dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kecamatan Sungai Pinang. sehingga kita dapat menyimpulkan dan memperbaiki dari kelemahan-kelemahan kita sebagai pelayan terhadap masyarakat walaupun dapat dilihat secara keseluruhan nilai rata unsur pelayanan di atas Baik (3,40)

C. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang Tahun 2021-2024

| No. | Tahun | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----|-------|-----------|----------------|------------------------|
| 1. | 2020 | 80,41 | B | Baik |
| 2. | 2021 | 84,50 | B | Baik |
| 3. | 2022 | 84,50 | B | Baik |
| 4. | 2023 | 84,81 | B | Baik |
| 5. | 2024 | 84,83 | B | Baik |

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang tahun 2024 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang sebesar 84.83 dibandingkan dengan nilai SKM dua tahun sebelumnya yaitu tahun 2022 sebesar 84,50 dan tahun 2023 sebesar 84,81. Terkait data tersebut diketahui nilai IKM kecamatan Sungai Pinang mengalami

kenaikan, namun kinerja unit pelayanan tetap pada kategori BAIK. Pelaksanaan SKM ini penting dilaksanakan setiap tahunnya agar diketahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Sungai Pinang kepada masyarakat. Diharapkan ditahun tahun mendatang nilai SKM kecamatan Sungai Pinang bisa terus meningkat lagi dengan berbagai upaya kebijakan.

D. Analisa Kelemahan/keKurangan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dspst diketahui bahwa untuk nilai pelayanan persunsur adalah:

1. Adapun nilai IKM unsur yang paling rendah ada dua unsur, yaitu perilaku pelaksana layanan dengan IKM 3,30 yang dilanjutkan dengan kompetensi pelaksana layanan dengan IKM 3,35.
2. Sedangkan dua unsur IKM layanan yang tertinggi, yaitu Persyaratan layanan dengan IKM 3,47 dan waktu pelayanan dengan IKM 3,42

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang mwenjadi perhatian dan dapat digunakan untuk pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Perilaku petugas layanan yang masih perlu dibenahi dengan menanamkan sikap disiplin dan loyalitas kereja yang tinggi.
- b. Kompetensi pelaksana layanan masih kurang pengalaman
- c. Pelayanan ditngkatkan dengan memberikan pelayanan yang bersaja tanggap dan cepat.

Adapun kondisi permasalahan kekurangan dari unsur yang dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Dalam hal perilaku petugas layanan perlu adanya penanaman sifat bertanggungjawan dan loyalitas dalam pekerjaan yang diampunya
- b. Komptensi pelaksana layanan yang masih perlu pengalaman baru yang dapat meingkatkan dan dapat mengasah kemampuannya agar lebih siap dalam menyelesaikan

pekerjaan.

E. Rencana Tindak Lanjut

Dari rangka untuk meningkatkan kualitas pelayan maka harus ada perbaikan kulaitas pelayanan. Oleh karena itu,oleh karena itu setelah dianalisa dibuatkan dan dierncanakan tindak lanjut perbaikan, Rencana rindak lanjut perbaikan ini diprioritaskan pada unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan tindak lanjut hasil SKM dilakukan mulai rapat intern memabahas permasalahan/kekurangan dari unsur perilaku pelaksana layanan dan kompetensi pelaksana layanan, dan dalam 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 bentuk :

| No | Prioritas unsur | Program Kegiatan | Waktu | | Penanggungjawab |
|----|-----------------------------|---|-------|------|--|
| | | | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Perilaku Pelaksana Kegiatan | 1. Dengan menciptakan budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab dilingkungan kerja Kecamatan 2. Study banding dengan Kecamatan Lain yang lebih unggul dalam hal pelaksanaan | √ | √ | Skretaris Camat dan Kasubbag Umum dan Kepegawaian. |

| | | | | | |
|---|------------------------------|---|---|---|--|
| | | layanan kecamatan. | | | |
| 2 | Kompetensi Pelaksana Layanan | Menambah pengetahuan dan wawasan pelayanan Dengan memberikan kesempatan untuk mempelajari dan menguasai aplikasi aplikasi baru dalam memudahkan kinerja pelayanan | √ | √ | Skretaris Camat dan Kasubbag Umum dan Kepegawaian. |

F. Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (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 pada Persyaratan layanan dengan IKM 3,47 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sesuai tabelnya hingga 2024 pada Persyaratan pelayanan dengan IKM 3,47.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar dipersipikan oleh masyarakat penggunanya pada posisi **B** dengan kategori **BAIK**, karena nilai indeks berada pada angka 84,83 berada dalam interval 76,61 – 88,30

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, secara keseluruhan mempunyai nilai rata-rata **BAIK**.

B. Rekomendasi

1. SKM perlu dilaksanakan agar dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan publik masing-masing satuan kerja kepada masyarakat/pengguna sehingga satuan kerja dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat/pengguna serta untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan publik Kecamatan Sungai Pinang secara keseluruhan kepada masyarakat/pengguna.
2. Menyusun rencana dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan publik berdasarkan SKM Satuan Kerja di lingkungan Kecamatan Sungai Pinang
3. Melaksanakan sosialisasi di lingkungan kecamatan Sungai Pinang terkait survey dan hasil evaluasi SKM
4. Merekomendasikan hasil SKM kepada Bagian Organisasi Setda Banjar di Martapura

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit

Pelayanan : KECAMATAN SUNGAI PINANG

Alamat : Jln. Belimbing Raya Nomor. 2 Kec. Sungai Pinang Kab. Banjar Kode Pos 70675

| Nomor Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Keterangan |
|-----------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| | U 1 | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 69 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 76 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 78 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 84 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 85 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 90 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 95 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------|
| 96 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 98 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| Jumlah Nilai/Unsur | 347 | 340 | 342 | 341 | 341 | 335 | 330 | 340 | 341 | |
| NRR/Unsur | 3.47 | 3.40 | 3.42 | 3.41 | 3.41 | 3.35 | 3.30 | 3.40 | 3.41 | |
| NRR Terimbang | 0.39 | 0.38 | 0.38 | 0.38 | 0.38 | 0.37 | 0.37 | 0.38 | 0.38 | 3,39 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | 84.83 | (Baik) |



Sungai Pinang, 17 Oktober 2024
Camat Sungai Pinang.

MARWATA, SE
Pembina, IVa
NIP. 19690217198903 1 003