



KECAMATAN SEPAKU

2025

LAPORAN

SKM

Prepared by :

**Tim SKM Kecamatan Sepaku**





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya perkenan dan ridhonya “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sepaku Semester II Tahun 2025” telah disusun. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan instansi pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Sasaran survey dan penyebaran kuesioner dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di khususkan masyarakat/pengguna layanan yang sedang atau pernah di layani oleh Kecamatan Sepaku

Semoga laporan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang kompeten dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sepaku.

Sepaku, 10 November 2025  
Camat Sepaku



**G. ABIMANYU ARLIANDITO, S.STP**  
Pangkat : Penata Tk. I / III/d  
NIP. 19900725 201406 1 001



## Daftar Isi

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB I .....                                                              | 5  |
| PENDAHULUAN .....                                                        | 5  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                 | 5  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                   | 7  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                              | 7  |
| 1.4 Sasaran .....                                                        | 7  |
| 1.5 Manfaat .....                                                        | 8  |
| 1.6 Prinsip .....                                                        | 8  |
| BAB II .....                                                             | 10 |
| PENGUMPULAN DATA SKM .....                                               | 10 |
| 2.1 Pelaksanaan SKM .....                                                | 10 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....                                        | 10 |
| 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisa Data .....                        | 12 |
| 2.4 Lokasi Pengumpulan Data .....                                        | 14 |
| 2.5 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                          | 14 |
| 2.6 Penentuan Jumlah Responden .....                                     | 15 |
| BAB III .....                                                            | 16 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....                                          | 16 |
| 3.1 Karakteristik Responden .....                                        | 16 |
| 3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .... | 18 |
| BAB IV .....                                                             | 20 |
| ANALISIS HASIL SKM .....                                                 | 20 |
| 4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 20 |
| BAB V .....                                                              | 23 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....                                               | 23 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                     | 23 |
| 5.2 Saran .....                                                          | 23 |
| BAB VI .....                                                             | 25 |
| Penutup .....                                                            | 25 |



|                |    |
|----------------|----|
| LAMPIRAN ..... | 26 |
|----------------|----|



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dalam berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan dalam media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kecamatan Sepaku sebagai salah satu instansi pemerintah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kecamatan Sepaku telah melakukan berbagai upaya dengan sasaran :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada pemangku kepentingan ;
2. Meningkatkan jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan;
3. Meningkatkan indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan.

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. Konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya.

Oleh karena itu unit pelayanan Kecamatan Sepaku sangat beragam dalam hal proses bisnis layanan maupun pengguna layanannya, maka dipandang perlu di buat suatu panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Pengguna layanan pada unit kami

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kami sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Penajam Paser Utara khususnya di wilayah Kecamatan Sepaku, 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.

Kecamatan Sepaku melakukan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada program bidang pemerintahan, bidang kesejahteraan sosial, bidang pemberdayaan Masyarakat desa dan kelurahan, bidang ketentraman dan ketertiban umum serta bidang pelayanan umum.



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**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Kecamatan Sepaku. Survei ini dimaksudkan sebagai masukan dari pengguna layanan pada unit pelayanan sebagai salah satu sumber informasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Kecamatan Sepaku Tahun 2025.

## **1.4 Sasaran**

Sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk memperoleh nilai pelayanan publik secara kualitatif dan kuantitatif;
2. Untuk memperoleh hasil kepuasan pelanggan secara objektif dari responden yang telah ditetapkan;



3. Nilai hasil survei kepuasan masyarakat sesuai kondisi pelayanan.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh 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; Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil
4. 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.

### **1.6 Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dilakukan dengan melakukan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Partisipatif





Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### 3. Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan.

### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.



## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksanaan SKM**

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa pelayanan prasarana merupakan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik deskriptif. Kajian ini akan memfokuskan pada pengolahan data dan angka dengan menggunakan statistik. Kajian ini akan mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sepaku pada pelayanan bidang pemerintahan, pelayanan bidang ketertiban dan ketentraman umum, pelayanan bidang kesejahteraan sosial, pelayanan bidang pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan, dan pelayanan umum lainnya.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif perlu ditanyakan kepada Masyarakat di seluruh layanan Kecamatan Sepaku terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sepaku adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan kuesioner manual dan online melalui *google form* yang disebarkan kepada pengguna layanan.
2. Penentuan responden yang dipilih secara acak dan ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan.
3. Survei dilakukan selama semester II (Juli s/d Oktober)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Berikut merupakan 9 unsur yang digunakan dalam survei kepuasan Masyarakat



terhadap kegiatan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Penajam Paser Utara, yang meliputi :

1. **Persyaratan Pelayanan** : 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 pelayanan** : Waktu penyelesaian 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** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 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 Layanan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

### 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisa Data

Data mentah yang sudah terkumpul selama observasi perlu diperiksa lebih lanjut untuk memastikan data tidak ada yang tercecer atau tidak lengkap sehingga proses analisa data dapat dilakukan. Data dihitung secara manual dan dianalisa secara deskriptif.

Analisa data adalah proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian kita (Martono,2010).

Berikut ini metode proses pengolahan data hasil survei kepuasan Masyarakat Kecamatan Sepaku. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang



dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan Kecamatan Sepaku digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | 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     | 76,11-88,30                 | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00      | 88,31 – 100                 | A              | Sangat Baik            |



## 2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan mencakup program layanan yang telah dijelaskan sebelumnya. 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.

## 2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

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

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan             | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Juli 2025                     | 20 Hari           |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Agustus 2025 s/d Oktober 2025 | 60 Hari           |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2025                 | 20 hari           |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Desember 2025                 | 10 hari           |

**Tabel 2.4.1 Jadwal Pelaksanaan**

| NO | KEGIATAN               | Juli | Agus<br>s | Sep | Okt | Nov | Des |
|----|------------------------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|
| A  | Persiapan              |      |           |     |     |     |     |
|    | Penyiapan administrasi |      |           |     |     |     |     |
|    | Studi literatur awal   |      |           |     |     |     |     |



|          |                                              |  |  |  |  |  |  |
|----------|----------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|          | Persiapan lapangan, pengkajian data sekunder |  |  |  |  |  |  |
|          | Paparan pendahuluan                          |  |  |  |  |  |  |
| <b>B</b> | <b>Pengumpulan Data</b>                      |  |  |  |  |  |  |
|          | Penentuan sampel lapangan                    |  |  |  |  |  |  |
|          | Penyusunan kuesioner                         |  |  |  |  |  |  |
|          | Kerja lapangan                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>C</b> | <b>Pengolahan Data dan Analisis Hasil</b>    |  |  |  |  |  |  |
|          | Olah data dan analisis data                  |  |  |  |  |  |  |
| <b>D</b> | <b>Penyusunan dan Pelaporan Hasil</b>        |  |  |  |  |  |  |
|          | Penulisan laporan akhir                      |  |  |  |  |  |  |
|          | Perbaikan laporan                            |  |  |  |  |  |  |

## 2.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sepaku. Sampel dipilih secara acak (random sampling). Besar sampel dalam laporan survei kepuasan Masyarakat ini sebanyak 100 orang.



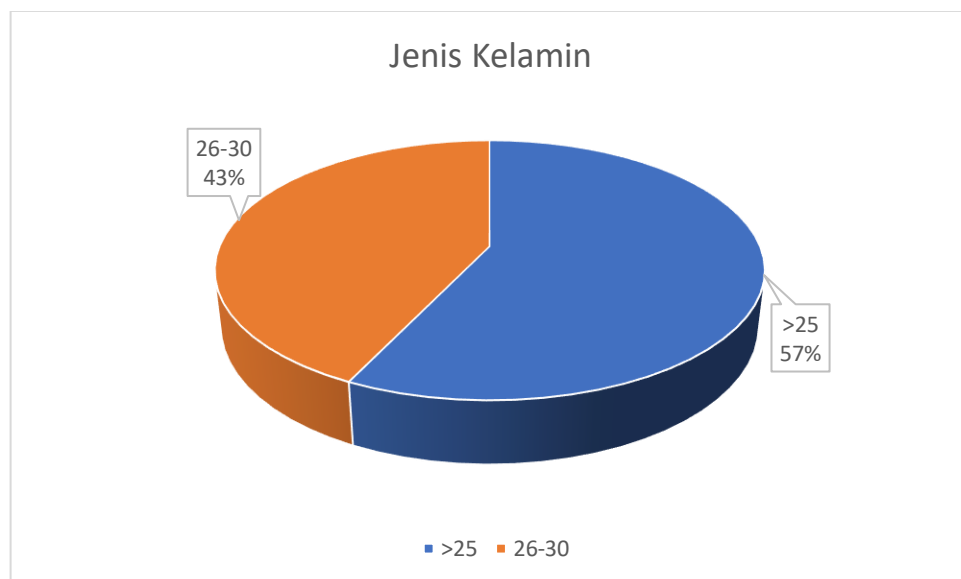
## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Karakteristik Responden

Dalam survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Sepaku Th. 2025 menggunakan sampel sebanyak 100 orang pengguna layanan, dan dari 100 kuesioner yang disebar semuanya kembali dengan jawaban lengkap dan layak untuk digunakan analisa. Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, Tingkat Pendidikan Terakhir dan Jenis Pekerjaan di Kecamatan Sepaku

#### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Diagram 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

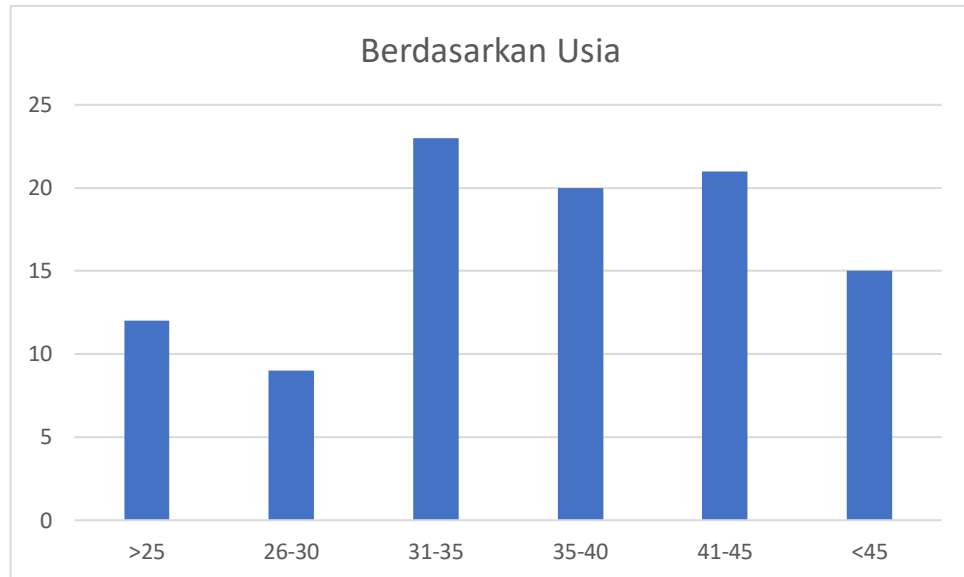


Berdasarkan diagram 3.1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang (55%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (45%).

#### 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Diagram. 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia

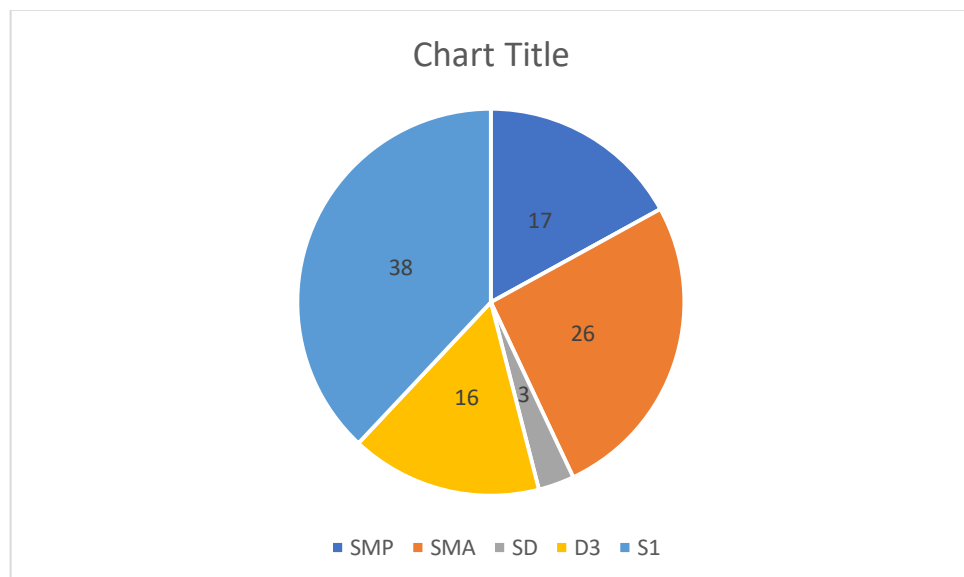




Berdasarkan diagram tersebut usia responden paling banyak berkisar antara 31 – 45 Tahun, usia-usia ini dinilai masih produktif.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Diagram 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.

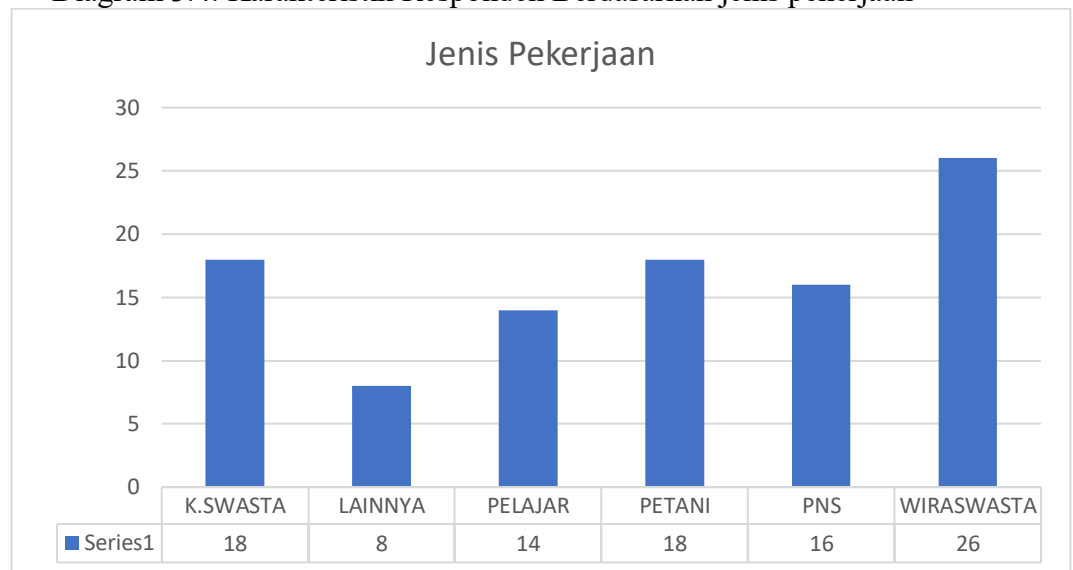


Berdasarkan diagram tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden adalah sarjana sebanyak 38%, SMA sebanyak 26% dan SMP sebanyak D3 sebanyak 16%.

### 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan



Diagram 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pekerjaan



Berdasarkan diagram tersebut, jenis pekerjaan responden paling banyak adalah pekerjaan wiraswasta sebanyak 26%, petani sebanyak 18% dan karyawan swasta sebanyak 18%.

### 3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Kuesioner yang sudah terisi dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam rekapitulasi pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat ( data terlampir ). Berikut ini merupakan tabel nilai rata-rata tiap unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden di Kecamatan Sepaku berdasarkan Tabel 3.4 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan di Kecamatan Sepaku.

Tabel 3.4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

| No. | UNSUR PELAYANAN                    | NRR  |
|-----|------------------------------------|------|
| U1  | Persyaratan Pelayanan              | 3.22 |
| U2  | Prosedur Pelayanan                 | 3.21 |
| U3  | Waktu Pelayanan                    | 3.39 |
| U4  | Biaya/Tarif                        | 3.44 |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.29 |



|    |                              |      |
|----|------------------------------|------|
| U6 | Kompetensi Pelaksana         | 3.33 |
| U7 | Perilaku Pelaksana           | 3.37 |
| U8 | Sarana dan Prasarana         | 3.33 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Layanan | 3.32 |

Berdasarkan tabel 3.4. diatas dapat diketahui nilai rata-rata persyaratan prosedur adalah 3,22; **nilai rata-rata prosedur pelayanan adalah 3,21**; nilai rata-rata kecepatan pelayanan adalah 3,39; **nilai rata-rata kepastian biaya pelayanan adalah 3,44**; nilai rata-rata kesesuaian produk layanan adalah 3,29; nilai rata-rata kemampuan petugas pelayanan adalah 3,33; nilai rata-rata kesopanan dan keramahan petugas adalah 3.37; *nilai rata-rata kualitas sarana dan prasarana adalah 3,33*; nilai rata-rata penanganan pengaduan layanan adalah 3,32; Jumlah nilai per unsur adalah 1494; jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 166; jumlah nilai rata-rata ( *NRR* ) tertimbang per unsur adalah 3,20; dan nilai survei kepuasan masyarakat (*SKM*) di Kecamatan Sepaku adalah 82,972. *Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sepaku Th. 2025 Semester II masuk dalam kategori interval SKM antara 76,61 – 88,30, dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanan adalah B, dengan kinerja unit pelayanan Baik.*

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

Responden yang mengisi kuesioner di Kecamatan Sepaku sebanyak 100 orang, dengan jenis kelamin responden mayoritas Laki-laki, serta pendidikan terakhir responden mayoritas Sarjana.

Dari seluruh pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dijabarkan dari urutan nilai tertinggi sampai nilai terendah sebagai berikut :

1. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dengan nilai sebesar 3,44 unsur ini memiliki nilai **baik** karena termasuk di dalam nilai interval SKM 3,0644 – 3,532.
2. Kepastian waktu pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,39 dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena termasuk di dalam nilai interval SKM 3,0644 – 3,532.
3. Perilaku petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,37 dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena berada diantara nilai interval SKM 3,0644 – 3,532.
4. Kompetensi pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,33 dan



- disimpulkan mempunyai kinerja baik karena berada diantara nilai interval SKM 3,0644 – 3,532.
5. Kualitas sarana dan prasana, yaitu mutu atau tingkat baik buruknya segala fasilitas dan perlengkapan yang tersedia dan digunakan untuk mendukung suatu kegiatan, baik itu proses pembelajaran di sekolah, operasional kantor, maupun aktivitas lainnya. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,33 dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena termasuk di dalam nilai interval SKM 3,0644 – 3,532.
  6. Penanganan pengaduan layanan, yaitu serangkaian proses yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk menerima, memproses, dan menindaklanjuti keluhan, saran, atau masukan dari masyarakat terkait layanan yang diberikan. Unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 3,32, dan disimpulkan mempunyai baik karena berada diantara nilai interval 3,0644 – 3,532.
  7. Keseuaian produk layanan, yaitu ukuran sejauh mana produk atau layanan yang disediakan sesuai dengan harapan atau kebutuhan pengguna, serta standar yang telah ditetapkan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,29 dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena berada diantara nilai interval SKM 3,0644 – 3,532.
  8. Kesesuaian persyaratan pelayanan, yaitu tahapan dimana persyaratan harus dilengkapi bagi pengguna layanan. Unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 3,21, dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena berada diantara nilai interval 3,0644 – 3,532.



9. Kemudahan prosedur pelayanan, yaitu tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Unsur ini mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,22, dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval SKM 3,0644 – 3,532. Unsur ini merupakan unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lainnya

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai ***SKM unit pelayanan sebesar 82,972 dengan mutu pelayanan B dengan kinerja baik***, karena berada di nilai interval konversi SKM 76,61 – 88,30. Semua unsur pelayanan nilai rata – rata unsur pelayanan baik. Tentu saja perbaikan kinerja untuk semua unsur penilaian perlu dilaksanakan agar mutu pelayanan di Kecamatan Sepaku menjadi lebih baik. Agar perbaikan bisa lebih terarah, maka ditentukan menurut skala prioritas masalah. Prioritas masalah dipilih berdasarkan unsur yang mempunyai nilai rata-rata paling rendah yaitu : 1) *Prosedur pelayanan*; 2) *Persyaratan pelayanan*; 3) *Spesifikasi jenis layanan*.

Perbaikan mutu pelayanan berdasarkan prioritas seperti misalnya ; 1) *sosialisasi program dan kenijakan yang berkolaborasi dengan Pemerintah Otorita Ibukita Nusanatara, dalam hal ini pelayanan yang paling banyak dikeluhkan adalah pelayanan dalam hal perizinan*; 2) *Perbaikan prosedur, seperti penyederhanaan dan digitalisasi, dapat membantu mempercepat proses.*; 3). *Sosialisai produk pelayanan melalui rapat-rapat dan koordinasi dengan Pemerintah Kelurahan dan Desa.*



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sepaku yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor Pendukung tingkat kepuasan masyarakat diantaranya adalah kepastian biaya pelayanan, saran dan masukan, perilaku petugas dan kesesuaian persyaratan layanan

Faktor tersebut merupakan aspek penting dalam pencapaian tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan di Kecamatan Sepaku. Faktor pendukung tersebut harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan kembali untuk mencapai tujuan dari diselenggarakannya pelayanan publik.

Adapun faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu.

#### **5.2 Saran**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Kecamatan Sepaku lebih memperhatikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain :

- a. Diharapkan dapat memperbaiki kekurangan berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan serta dapat mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan yang ada serta



berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya dalam hal pelayanan publik.

- b. Penyelenggaraan pelayanan hendaknya memperhatikan amanat undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan public dalam berbagai hal terkait pelayanan, pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan yang diperoleh dari masyarakat guna mencapai tujuan dari pelayanan publik sesungguhnya.
- D. Perlu adanya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada standar baku yang ada.





## **BAB VI**

### **Penutup**

Pelaksanaan Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada Kecamatan Sepaku Semester II Tahun 2025, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) ini dibuat sebagai upaya untuk mengetahui seberapa indeks dan tingkat kinerja, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan kinerja dari pelayanan kepada masyarakat di tahun berikutnya.

Sepaku, 10 November 2025

Camat Sepaku



**G. ABIMANYU ARLIANDITO, S.STP**  
Pangkat : Penata Tk. I / III/d  
NIP. 19900725 201406 1 001



## LAMPIRAN

09/07/26, 15.53

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TA...

# KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TAHUN 2025

## PROFIL

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email \*

2. Jenis Kelamin \*

Dropdown

Tandai satu oval saja.

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Usia \*

[https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWtSgh1R\\_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWtSgh1R_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit)

1/6



09/07/26, 15.53

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TA...

4. Pendidikan \*

Dropdown

Tandai satu oval saja.

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

5. Pekerjaan \*

Dropdown

Tandai satu oval saja.

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ Lainnya

6. Jenis Layanan yang diterima (contoh: KTP,Akta,Sertifikat, dll) \*

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU  
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TAHUN 2025

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

[https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R\\_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit)

2/6



09/07/26, 15.53

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TA...

7. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

9. 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

[https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R\\_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit)

3/6



09/07/26, 15.53

KUISIIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TA...

10. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Sangat Mahal  
☐ Cukup Mahal  
☐ Murah  
☐ Gratis

11. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antarayang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Sesuai  
☐ Kurang Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat Sesuai

12. 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Kompeten  
☐ Kurang Kompeten  
☐ Kompeten  
☐ Sangat Kompeten

[https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R\\_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit)

4/6



09/07/26, 15.53

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TA...

13. 7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

14. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

15. 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

*Tandai satu oval saja.*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola Dengan Baik

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

[https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R\\_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1O5vMWSgh1R_XcxbZQhx4gAdMIHrP9uT-5izrCZtjWQ/edit)

5/6