

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN MUARA PAWAN  
KABUPATEN KETAPANG

TAHUN 2024

---

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Muara Pawan Tahun 2023 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini mulai diselenggarakan pada Agustus 2023. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Pawan.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Ketapang, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Sei Awan Kiri, Februari 2024

CAMAT MUARA PAWAN

TENGGU NURMABUDI, S.K.M., M.M  
PENATA TKI

NIP. 19751106 199703 1 005

## PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

Kecamatan sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Kecamatan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Kecamatan) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kecamatan Muara Pawan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan

maka Kecamatan Muara Pawan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Kecamatan Muara Pawan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pada tahun 2023.

## **MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar KECAMATAN Muara Pawan Tahun 2023, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Pawan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Muara Pawan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Muara Pawan.

## **Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kecamatan Muara Pawan Tahun 2023;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Muara Pawan;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kecamatan (RPJMK) Kecamatan Muara Pawan;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

## TARGET/ SARARAN

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Tersedianya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Muara Pawan;
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2023 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya .

## PENDEKATAN DAN METODOLOGI

### RANCANGAN KEGIATAN SURVEI

Rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

#### Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada 2 yaitu adalah kuesioner dan form observasi. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

##### **a. Identitas responden**

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi : nama, kelurahan/ kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

##### **b. Pendapat masyarakat**

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan

---

---

publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 9 unsur tersebut terdiri dari :

9 kelompok variable utama, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk

---

---

melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

### **c. Keluhan dan Saran**

Pada bagian ini, masyarakat dapat menyampaikan :

- Keluhan yang pernah dirasakan responden terhadap pelayanan publik di Kecamatan Muara Pawan
- Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik di Kecamatan Muara Pawan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BAGIAN/BIDANG/UNIT LAYANAN KECAMATAN MUARA  
PAWAN  
KABUPATEN KETAPANG**

Tanggal Survei : 1 s/d 31 September 2023

Jam Survei: 08.00 - 12.00  
13.00 - 16.00

Jenis Kelamin :  39 Laki-laki  13 Perempuan

Usis : .....

Pendidikan :  11 SD  16 SMP  24 SMA  D III  S1  S2

Pekerjaan :  2 PNS  TNI  POLRI  SWASTA  17 WIRA USAHA

**PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?		6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sesuai		a. Tidak Kompeten / tidak mampu	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten / kurang mampu	
c. Sesuai	7	c. Kompeten / mampu	6
d. Sangat sesuai	45	d. Sangat kompeten / sangat mampu	23

## Laporan Kepuasan Masyarakat

2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	6 46	7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	10 19
3. Bagaimana pemahaman anda kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 5 46	8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 51
4. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	74 48	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	52
5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6 48		

## PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Muara Pawan Tahun 2023 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Kecamatan Muara Pawan kepada masyarakat di masa mendatang.