

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada :

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Perwali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- Perwali Kota Samarinda Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik;

Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 2 Periode dari bulan Januari sampai bulan Juni 2019 dan bulan Juli Desember 2019.

Metode penyampaian

kuisisioner adalah metode secara langsung yang diisi oleh masing –masing responden berdasarkan tujuan pada keperluan pelayanan yang dibutuhkan.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana.

Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi Kantor Camat Sambutan Kota Samarinda untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

1.3. MANFAAT

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik dan Standarisasi Administrasi Pemerintah Kota Samarinda secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan Sambutan dan Standardisasi Administrasi Pemerintah Kota Samarinda.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik.

1.4. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

II.1. OBJEK SURVEI

Objek kegiatan ini yaitu warga masyarakat yang bermukim diwilayah Kecamatan Sambutan Kota Samarinda maupun warga dari wilayah lain yang pindang datang dan memerlukan pelayanan di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

II.2. INSTRUMEN SURVEI

Survei dilakukan dengan cara membuat kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Perwali Nomor: 28 Tahun 2018 Tentang Pedoman SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Kota Samarinda. Kuisisioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada Warga Masyarakat sebagai pengguna Pelayanan Publik secara langsung/tatap muka.

Kuisisioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili semua unsur pelayanan yang ada dalam survei pelayanan publik tersebut sbb :

1. *Persyaratan Pelayanan*

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

2. *Prosedur Pelayanan*

Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal menyangkut prosedur dan tata cara yang berikan pada penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. *Waktu Pelayanan*

Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. *Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan*

5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan. .

Kemampuan Petugas Pelayanan

6. *Kompetensi Pelaksana.*

Kemampuan/kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. *Perilaku Pelaksana*

Kesopanan dan keramahan petugas adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

Sarana Pengaduan melalui Kotak Saran, SMS, WA, dan Wibesite Kecamatan Sambutan

9. *Sarana dan Prasarana*

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner dengan kriteria penilaian berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

II.3. PENGOLAHAN DATA SURVEI

Data kuisisioner yang berasal dari sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan Perwali Nomor. 29 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

NILAI PERSEPSI	NILAI I		

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan Waris Kantor Kecamatan Sambutan

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan Waris terhadap 3 responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (Waris)													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d U14 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan Waris

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,00	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,00	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,00	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,33	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,33	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,33	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,33	Sangat Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,33	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,33	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,33	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,00	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,33	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,33	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,00	Baik
Rata-rata Tertimbang		3,19	Baik

Pada Tabel 2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,00 sampai 3,33.. Nilairata – rata tertimbang sebesar 3,19 termasuk dalam kategori kinerja **Baik**.

III.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 untuk Pelayanan Kartu Keluarga

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 untuk pelayanan Kartu Keluarga berdasarkan responden 31 orang.

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (KK)
----	-----------------------------

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	0	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
11	4	4	3	1	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
25	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
26	1	3	2	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
27	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
28	3	3	0	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2018 Untuk Pelayanan Kartu keluarga

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,14	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,00	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,71	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,57	Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,14	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,28	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,42	Sangat Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,28	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,28	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,42	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,42	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,42	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,71	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,71	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		3,21	Baik

Pada Tabel 4. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,57 sampai 3,42. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,215 termasuk dalam kategori kinerja **Baik**.

III.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan Surat Pindah

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Unit Pelayanan Surat Pindah terhadap 1 responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (SURAT PINDAH)													
	UI	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2														
3														

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d u14 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2018 Pelayanan Surat Pindah

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,00	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,00	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,00	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	4,00	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	4,00	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	4,00	Sangat Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,00	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	4,00	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	4,00	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	4,00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	4,00	Sangat Baik

Rata-rata Tertimbang	3,69	Sangat Baik
----------------------	------	-------------

Pada Tabel 6. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,00 sampai 4,00. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,692 termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**

III.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan SKCK

Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Unit Pelayanan SKCK terhadap 7 responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (SKCK)													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d u14 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2018 Pelayanan SKCK

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,14	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,14	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,14	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,14	Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,28	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,42	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,28	Sangat Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,00	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,14	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,14	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,14	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,14	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,14	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,14	Baik
Rata-rata Tertimbang		3,16	Baik

Pada Tabel 8. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,00 sampai 3,42. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,16 termasuk dalam kategori kinerja **Baik**

III.5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan Pertanahan

Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Unit Pelayanan Pertanahan terhadap 30 responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (PERTANAHAN)													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	0	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	4	1	3	3	4	3	0	0	0	0	0
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
8	3	3	3	3	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
12	4	3	3	0	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4

14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
21	4	3	4	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
24	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	0	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d u14 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2018 Pelayanan pertanian

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,17	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,24	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,06	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,03	Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,03	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,17	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,28	Sangat Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,27	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,24	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,17	Baik

11	Kepastian biaya pelayanan	3,20	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,27	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,27	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,13	Baik
Rata-rata Tertimbang		3,15	Baik

Pada Tabel 10. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,03 sampai 3,28. Nilairata – rata tertimbang sebesar 3,15 termasuk dalam kategori kinerja **Baik**

III.6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan E-KTP

Tabel 11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Unit Pelayanan E-KTP terhadap 72 responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (E-KTP)													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4

5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
8	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
10	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	4	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2
13	3	3	4	4	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	3	3	3	4	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	0	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
21	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2
22	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
23	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
30	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
31	3	3	0	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
32	3	4	0	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	3	4	4	3	4	3	4	33	3	4	3	4	4	4
34	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
45	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
50	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
51	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
54	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	2	2	4	0	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	2	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
72	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d u14 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2018 Pelayanan E-KTP

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,16	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,06	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,03	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,36	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,83	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,20	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,28	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,13	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,33	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,36	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,30	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,16	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,10	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,30	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		3,14	Baik

Pada Tabel 8. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,83 sampai 3,36. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,14 termasuk dalam kategori kinerja **Baik**

III.7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Pelayanan Dispensasi Nikah

Tabel 13. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Unit Pelayanan Dispensasi Nikah terhadap 1 responden

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN (SKCK)													
	UI	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d u14 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 14. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2018 Pelayanan Dispensasi Nikah

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,00	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,00	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,00	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,00	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,00	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,00	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,00	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,00	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,00	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,00	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,00	Baik
Rata-rata Tertimbang		3,19	Baik

Pada Tabel 14. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,00 sampai 4,00. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,19 termasuk dalam kategori kinerja **Baik**

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 7 (tujuh) unsur pelayanan publik di Kantor Camat Sambutan Samarinda dinilai oleh responden termasuk dalam kategori **Baik**. Adapun variabel pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai 2.57

BAB IV

PENUTUP

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor kecamatan Sambutan Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

- ✚ Hasil Survei untuk Pelayanan Waris yaitu sebesar 3,00 ini termasuk kategori Baik dan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,33, ini termasuk kategori baik, secara keseluruhan nilai rata-rata adalah 3,19 dan termasuk dalam kategori Baik..
- ✚ Hasil Survei untuk pelayanan Kartu keluarga nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan yaitu sebesar , 2,57, nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Kenyamanan Lingkungan dan keamanan pelayanan yaitu masing-masing sebesar 3,57, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,21 dan termasuk dalam kategori Baik.
- ✚ Hasil Survei untuk pelayanan Surat Pindah nilai pelayanan terendah yaitu sebesar 3,00 nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi yaitu sebesar 4,00, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik. Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,69 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- ✚ Hasil Survei untuk pelayanan SKCK nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan yaitu sebesar 3,00 nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi terdapat unsur kemampuan petugas pelayanan yaitu sebesar 3,42, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik. Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,16 dan termasuk dalam kategori Baik.
- ✚ Hasil Survei untuk pelayanan Pertanahan nilai pelayanan terendah yaitu sebesar 3,04 nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi yaitu sebesar 3,28, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik.

Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangnnya adalah 3,15 dan termasuk dalam kategori Baik.

✚ Hasil Survei untuk pelayanan E-KTP nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu sebesar 2.83,nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur kewajaran biaya pelayanan yaitu sebesar 3,36, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik. Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangnnya adalah 3,14 dan termasuk dalam kategori Baik.

✚ Hasil Survei untuk pelayanan Dispensasi Nikah nilai pelayanan terendah yaitu sebesar 3,00,nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi yaitu sebesar 4,00, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik. Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangnnya adalah 3,19 dan termasuk dalam kategori Baik.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR CAMAT SAMBUTAN KOTA SAMARINDA
TAHUN 2018**