

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023



KANTOR KECAMATAN TINGGIMONCONG
KABUPATEN GOWA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	18
4. Absensi dan Notulensi Rapat Koordinasi terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	19
5. Surat Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023	22
6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa adalah tim yang dibentuk melalui Surat Tugas oleh Camat Tinggimoncong (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu III-IV Juli 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Agustus–Oktober 2023	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu I dan II November 2023	9

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu III dan IV November 2023	6
----	--------------------------------	------------------------------------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari ruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa berdasarkan periode survei sebelumnya (semester I tahun 2023). Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester I tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa dalam kurun waktu semester 1 tahun 2023 adalah sebanyak 232 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode semester 2 tahun 2023 adalah 145 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 145 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	72	49,66%
		PEREMPUAN	73	50,34%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	11,72%
		SLTP	26	17,93%
		SLTA	75	51,72%
		DIII	5	3,45%
		SI	20	13,79%
		S2	2	1,38%
3	PEKERJAAN	PNS	9	6,21%
		TNI/POLRI	3	2,07%
		SWASTA	42	28,97%
		WIRUSAHA	46	31,72%
		LAINNYA	45	31,03%
4	JENIS LAYANAN	Suket Datang/Pindah	106	73,10%
		Suket Kematian	16	11,03%
		Suket Tidak Mampu	10	6,90%
		- Izin Kegiatan - Izin Usaha MK - PBB	13	8,97%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Semester 1 Tahun 2023

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,45	3,43	3,48	3,62	3,51	3,02	3,50	2,92
Kategori	B	B	B	B	A	B	C	B	C
IKM Unit Layanan	84,49 (B atau Baik)								

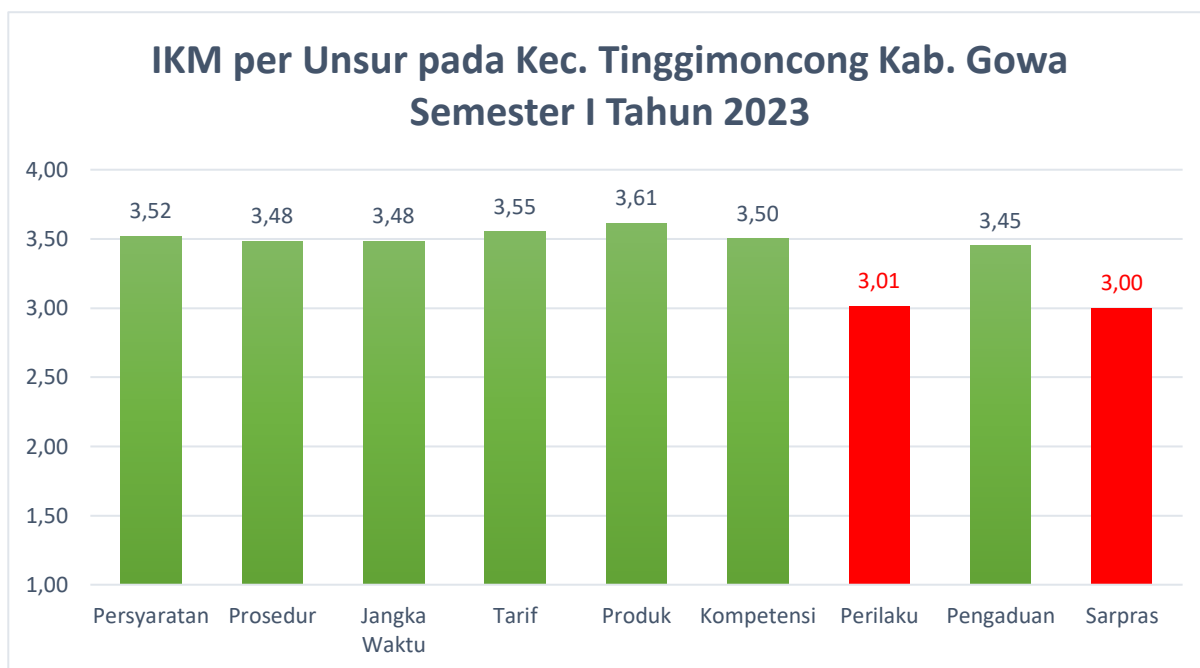
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Semester 2 Tahun 2023

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,56	3,51	3,52	3,62	3,61	3,49	2,99	3,41	3,08
Kategori	A	B	B	A	A	B	C	B	B
IKM Unit Layanan	85,52 (B atau Baik)								

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Rata-Rata Semester 1 dan 2 Tahun 2023

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,48	3,48	3,55	3,61	3,50	3,01	3,45	3,00
Kategori	B	B	B	A	A	B	C	B	C
IKM Unit Layanan	85,01 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00. Selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,01 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,61. Tarif berada pada peringkat kedua dengan nilai 3,55 sedangkan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,52.

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

- “Tempat pelayanan yang tidak representatif (sempit dan tidak rapih)”.
- “Permasalahan jaringan saat melakukan pelayanan, khususnya pelayanan PBB dan pelayanan perizinan kegiatan”.
- “Seringkali petugas tidak berada di tempat pada jam layanan”.
- “Pelayanan perlu ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Sarana fisik baik tempat maupun peralatan dan jaringan pada Kantor Camat sementara masih jauh dari kata memadai karena Kantor Camat (Pos Pelayanan Publik) masih belum dapat digunakan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

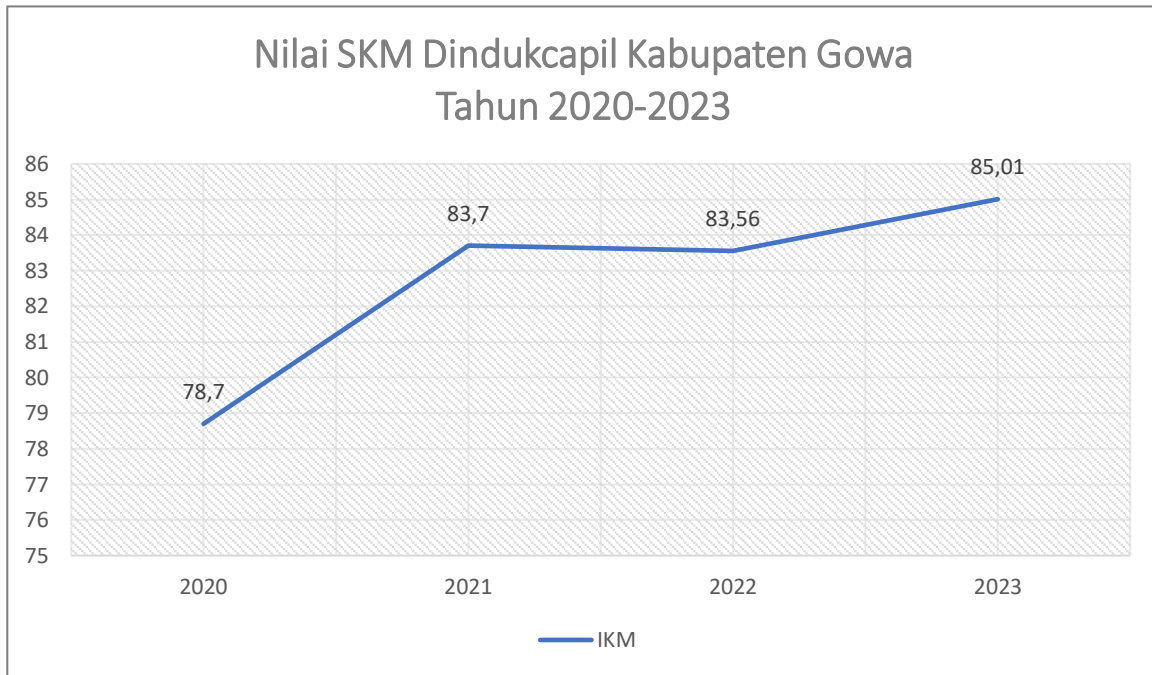
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 6 November 2023 (notulensi terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu: Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasaran berupa perangkat jaringan dan peralatan pendukung lainnya yang memadai	√	√	√	√	Sub Bagian Umum
		Melakukan penataan kembali ruangan menjadi lebih rapih dan nyaman bagi penerima layanan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				Seksi Pelayanan Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode satu tahun mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Tinggimoncong Kabupaten Gowa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,01. Nilai SKM Kantor Camat Tinggimoncong Kabupaten Gowa menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana dan Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,6 dari unsur layanan, Tarif berada pada peringkat kedua dengan nilai 3,55 sedangkan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,52.

Kabupaten Gowa, 23 November 2023

Camat Tinggimoncong



IIS NURISMI, S.IP
Pangkat : Pembina
NIP : 19870326 200701 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SERVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023					
PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA :					
Tanggal survei :		Jam Survei : <input type="text"/> 08.00 - 12.00 <input type="text"/> 13.00 - 17.00			
PROFIL					
Jenis kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P					
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3					
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA					
Lainya (sebutkan)					
Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Kartu keluarga, Surat Keterangan dll)					
I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban pengguna layanan/responden)					
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a.	tidak sesuai	1	a.	tidak kompeten	1
b.	kurang sesuai	2	b.	kurang kompeten	2
c.	sesuai	3	c.	kompeten	3
d.	sangat sesuai	4	d.	sangat kompeten	4
2	bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*)	7	bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)
a.	tidak mudah	1	a.	tidak sopan dan ramah	1
b.	kurang mudah	2	b.	kurang sopan dan ramah	2
c.	mudah	3	c.	sopan dan ramah	3
d.	sangat mudah	4	d.	sangat sopan dan ramah	4
3	bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*)	9	bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
a.	tidak tepat	1	a.	tidak ada	1
b.	kurang cepat	2	b.	ada tetapi tidak berfungsi	2
c.	cepat	3	c.	berfungsi kurang maksimal	3
d.	sangat cepat	4	d.	dikelola dengan baik	4
4	bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9	bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
a.	sangat mahal	1	a.	buruk	1
b.	cukup mahal	2	b.	cukup	2
c.	murah	3	c.	baik	3
d.	gratis	4	d.	sangat baik	4
5	bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P*)			
a.	tidak sesuai	1			
b.	kurang sesuai	2			
c.	sesuai	3			
d.	sangat sesuai	4			
Catatan :					

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: KANTOR KECAMATAN TINGGIMONCONG
: SEMUA LAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	3	5	5	5	3	3	3
2	4	3	3	5	3	3	2	4	3
3	5	2	3	4	4	3	3	2	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
5	4	3	5	4	3	3	2	3	4
6	4	4	3	4	4	3	5	3	2
7	4	3	4	3	3	3	2	4	2
8	3	4	3	3	4	3	3	4	2
9	4	3	4	4	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	3	5	4	4
11	3	4	4	4	4	4	3	4	2
12	3	4	3	4	4	2	2	3	2
13	4	3	3	4	3	4	2	4	4
14	3	3	4	4	3	3	4	4	2
15	3	4	3	3	4	3	3	3	3
16	4	3	3	3	4	4	3	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	5	4	4	3	3	3	2	3
19	4	4	3	3	4	4	3	3	5
20	3	4	3	3	3	3	2	4	4
21	5	4	4	3	4	3	4	3	5
22	3	4	3	4	4	4	2	3	4
23	4	5	3	3	3	3	3	4	2
24	3	4	4	3	4	4	2	3	2
25	4	4	4	4	3	3	4	3	2
26	3	4	4	4	3	4	3	3	2
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4
28	4	2	3	3	3	3	3	4	4
29	4	3	3	4	3	3	2	4	4
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4
31	3	3	4	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4	4	3	4	2
33	4	4	3	4	3	4	5	5	2
34	3	4	3	4	4	4	4	4	2
35	3	3	3	4	5	4	4	4	4
36	4	3	3	4	4	2	3	3	3
37	3	3	4	3	4	4	2	3	3
38	2	3	4	4	3	4	3	4	3
39	4	4	4	3	3	4	3	4	4
40	3	3	5	3	3	3	2	4	2
41	4	3	4	3	3	4	4	4	3
42	3	4	3	3	3	3	4	4	2
43	3	3	3	3	4	4	2	4	3
44	3	4	4	4	4	4	3	2	3
45	4	3	4	4	4	4	2	3	4
46	4	4	4	4	4	3	2	4	3
47	4	3	4	4	3	4	4	4	3
48	3	4	3	3	4	3	4	3	3
49	3	3	4	3	3	4	2	4	4
50	4	4	4	4	5	5	4	4	5
51	4	3	4	3	3	4	2	5	4
52	4	4	3	3	3	4	2	4	4
53	3	3	3	3	3	4	4	3	3
54	3	4	4	4	4	3	4	4	3
55	4	3	4	4	4	3	4	4	4
56	3	3	2	4	4	3	2	3	4
57	3	4	4	4	4	3	2	3	4
58	3	4	4	4	3	3	4	4	3
59	4	4	3	4	4	3	2	4	3
60	5	4	4	3	3	3	2	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	3	3	3	4	4	3	4	3	3
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	3	3	2	3
64	3	2	3	3	4	3	3	3	2
65	3	4	3	4	4	3	2	4	3
66	4	4	4	3	4	4	3	3	2
67	3	4	3	3	4	4	2	3	2
68	3	3	4	4	4	4	2	3	3
69	4	3	4	5	4	3	2	4	3
70	4	4	4	3	3	2	3	3	2
71	5	4	4	4	3	4	3	3	3
72	3	3	3	4	3	4	2	3	3
73	3	4	3	4	4	3	4	4	3
74	3	3	4	4	3	4	3	3	2
75	4	3	4	4	5	3	4	4	4
76	3	4	5	3	4	3	2	3	2
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3
78	3	5	4	4	4	4	2	3	4
79	4	3	5	3	4	4	4	3	3
80	3	3	4	4	3	4	2	4	4
81	4	3	4	4	4	4	3	4	4
82	4	3	4	4	3	4	2	3	2
83	4	3	4	3	3	3	2	3	3
84	3	4	3	4	4	4	3	3	3
85	3	3	4	5	5	4	3	4	4
86	4	3	3	4	3	4	4	3	4
87	3	3	3	3	2	4	4	4	2
88	4	3	3	3	3	3	3	4	3
89	4	4	3	4	4	4	3	3	5
90	4	3	3	4	4	2	3	2	3
91	4	4	3	3	3	4	3	5	4
92	4	3	4	4	4	4	3	3	3
93	3	4	4	4	3	5	5	3	4
94	4	4	3	3	4	4	2	3	4
95	3	3	3	3	4	4	2	4	2
96	3	3	3	4	4	4	2	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	4	3	4	3	3	4	4	3	2
99	4	3	3	3	4	4	2	4	2
100	3	3	4	3	3	4	3	3	3
101	4	4	2	4	4	3	2	3	3
102	4	4	3	3	3	4	3	3	3
103	4	4	3	3	4	3	4	3	4
104	3	4	3	3	3	3	2	5	2
105	3	4	3	3	5	4	4	3	2
106	5	4	4	4	4	3	3	3	2
107	3	3	2	3	4	4	3	3	2
108	4	4	4	4	3	4	4	3	3
109	3	2	3	3	3	2	2	3	2
110	4	3	3	4	3	3	3	4	4
111	4	3	4	3	4	4	2	3	2
112	4	4	4	2	4	4	3	3	2
113	4	5	3	5	4	4	2	3	3
114	3	4	4	3	4	3	4	4	4
115	4	4	4	3	3	3	4	4	3
116	3	4	4	4	5	3	5	3	5
117	4	3	4	5	4	3	4	3	3
118	3	3	4	4	3	4	3	3	3
119	3	4	4	4	3	4	4	3	2
120	3	3	4	3	4	3	2	2	3
121	4	4	3	4	4	4	2	3	4
122	3	3	4	3	3	3	3	4	2
123	3	3	4	4	4	4	2	3	4
124	3	4	3	4	3	3	4	4	3
125	4	3	4	3	3	4	3	3	2
126	5	5	3	3	3	3	3	4	2
127	4	4	4	3	3	3	3	3	3
128	3	4	4	3	4	3	4	4	4
129	4	3	4	4	4	4	3	4	2
130	3	4	3	4	3	4	2	3	4
131	3	3	3	5	5	3	3	4	5
132	5	4	3	5	4	4	4	3	3
133	3	3	4	3	3	3	2	3	4
134	4	4	4	4	4	4	2	4	3
135	3	4	4	4	4	3	2	3	2

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
136	3	4	4	3	3	3	2	4	2
137	5	4	3	4	4	4	3	3	3
138	3	4	4	4	3	3	2	3	4
139	3	3	4	4	4	5	3	3	3
140	4	3	3	3	3	4	2	4	3
141	3	2	2	3	3	3	2	2	2
142	5	4	4	5	5	3	4	3	4
143	3	4	3	4	3	4	4	3	3
144	3	4	3	3	3	2	3	3	3
145	5	3	3	3	4	3	5	3	3
SNilai /Unsur	516	509	511	525	523	506	434	494	446
NRR / pertanyaan	3,56	3,51	3,52	3,62	3,61	3,49	2,99	3,41	3,08
NRR tertbg/ pertanyaan	0,395	0,390	0,392	0,402	0,401	0,388	0,333	0,379	0,342
NRR tertbg/unsur	0,395	0,390	0,392	0,402	0,401	0,388	0,333	0,379	0,342
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3,421	85,517	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,559
U2	Prosedur Pelayanan	3,510
U3	Kecepatan Pelayanan	3,524
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,621
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,607
U6	Kompetensi Petugas	3,490
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,993
U8	Penanganan Pengaduan	3,407
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,076

IKM UNIT PELAYANAN :	85,52
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik	B
-------------------------	-------------	----------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Absensi dan Notulensi Rapat Koordinasi terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA KECAMATAN TINGGIMONCONG

Jl. Sultan Hasanuddin, Mahiro, Kode Pos 92178

DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL : Senin, 6 November 2023
ACARA : Rapat Koordinasi Terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik

NO	NAMA	U/P	UNSUR	TANDA TANGAN
1	IIS NURISMAI	P	CAMAT	1.
2	Mun. Anshary H	L	SEKCAM T. MONCONG	2.
3	A. Asnaldi Tasetra	L	Kecamatan/Notulis	3.
4	Ismail	L	Kasi	4.
5	Arfa. SP	L	Kasi Pem	5.
6	Hur Diana Wahab	P	Staf	6.
7	Zahra	P	Staf	7.
8	Amin. SE	L	Staf	8.
9	Arsi Hamzah	L	Perencana	9.
10	Wahab Intan Yusuf	P	Torch Krempangan	10.
11	Nama Fardillah SE	P	SEKUR	11.
12	Muh. Saleh SAP	L	Kasabog	12.
13	Ramli	L	Staf	13.
14	Abd. Rahmadi	L	Staf	14.
15	Ruslan	L	Staf	15.
16	Spakhrin S Bos	L	Kasi Tiantik	16.
17	Muh. Anshah SPKAM	L	TEKCH PEMUDA	17.
18	Nafsir Roua	L	BPD	18.
19	APLIS. SSOS	L	LSM	19.
20	Alson, DU	L	LSM	20.
21	Hesirawan, SE	P	Lurah	21.
22	HD. ST. ADA	P	Desa.	22.
23	Rahmat Hayam. SS	L	LPM	23.



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
KECAMATAN TINGGIMONCONG**

Jl. Sultan Hasanuddin, Malino, Kode Pos: 92178

NO	NAMA	L/P	UNSUR	TANDA TANGAN
24	Muh. Hartanto Syahr	L	LPM	24.
25	H. ABDGANI SEKE	L	LPM	25.
26	TUMENIBO	L	LPM	26.
27	Suabo, SPd	L	LPM	27.
28	Akzar Kadik	L	LUPAM	28.
29	Muh. Anas. SIP	L	LPM	29.
30				30.
31				31.
32				32.
33				33.
34				34.
35				35.

Camat Tinggi Moncong

M. S. I. P
Pembina
NIP: 19870326 200701 2 001



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
KECAMATAN TINGGIMONCONG**

Jl. Sultan Hasanuddin, Malino, Kode Pos: 92178

NOTULEN

HARI/TANGGAL : Senin, 6 November 2023
ACARA : Rapat Koordinasi Terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik
TEMPAT : Aula Kantor Lurah Malino
PEMIMPIN RAPAT : Iis Nurisni, S.IP. (Camat Tinggimoncong)
SEKRETARIS : Muh. Anzhary Haris, S.STP. (Sekcam Tinggimoncong)
NOTULIS : A. Asnaldi Trisetia Syafruddin, S.IP

Hasil Rapat Koordinasi Terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Berdasarkan akumulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I dan II tahun 2023 terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Camat Tinggimoncong, masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Kekurangan pada pelayanan masih berada pada unsur yang sama dengan periode sebelumnya yakni terkait **Sarana Prasarana dan Perilaku Pelaksana**.
3. Merumuskan rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong terutama pada unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai C.
4. Rencana tindak lanjut untuk sarana dan prasarana yakni:
 - Melengkapi sarana prasarana berupa perangkat jaringan dan peralatan pendukung lainnya yang memadai
 - Melakukan penataan kembali ruangan dan lingkungan kantor menjadi lebih rapih dan nyaman bagi penerima layanan
5. Rencana tindak lanjut untuk perilaku petugas yakni:
 - Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*

Camat Tinggimoncong

IIS NURISNI, S.IP.
Pembina
NIP : 19870326 200701 2 001

5. Surat Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA KECAMATAN TINGGIMONCONG

Jl. Sultan Hasanuddin, Malino, Kode Pos: 92178

SURAT PERINTAH TUGAS 800.1.11.1.003/TM/1/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IIS NURISMI, S.IP,
NIP : 19870326 200701 2 001
Pangkat : Pembina
Jabatan : Camat Tinggimoncong

Berdasarkan Penetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Unit Pelayanan Publik (UPP), memberikan tugas kepada:

NO	NAMA	JABATAN	NIP	KET
1.	MUH. ANZHARY HARIS, S.STP.	SEKCAM	19910122 201010 1 001	KETUA
2.	HOLLY HERMANO SUPANGKAT PUTRO, SE	KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM	19770503 201001 1 021	SEKRETARIS
3.	A. ASNALDI TRISSETIA, S.IP.	STAF KECAMATAN	19940629 202012 1 001	ANGGOTA
4.	NURDIANA WAHAB, SE	STAF KECAMATAN	19840905 200901 2 004	ANGGOTA

Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Tinggimoncong Tahun 2023.

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Malino
Tanggal : 3 Januari 2023

Camat Tinggimoncong

IIS NURISMI, S.IP.
NIP: 19870326 200701 2 001

6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Januari-Juni 2023**



Kantor Kecamatan Tinggimoncong

Kabupaten Gowa

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa periode Januari – Juni 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari – Juni 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,49	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	B
3	Waktu Penyelesaian	3,43	B
4	Biaya/Tarif	3,48	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,62	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	B
7	Perilaku Pelaksana	3,02	C
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,50	B
9	Sarana dan Prasarana	2,92	C

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu: Semester II 2023				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasaran berupa perangkat jaringan dan peralatan pendukung lainnya yang memadai			√	√	Sub Bagian Umum
		Melakukan penataan kembali ruangan menjadi lebih rapih dan nyaman bagi penerima layanan			√		Seksi Pelayanan Umum
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Seksi Pelayanan Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melengkapi sarana prasaran berupa perangkat jaringan dan peralatan pendukung lainnya yang memadai	Sudah	Telah dilakukan pengadaan perangkat jaringan dan peralatan pendukung lainnya oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kab Gowa untuk Pos Pelayanan Publik Kecamatan Tinggimoncong sepanjang bulan Oktober s/d November 2023		Kantor Pos Pelayanan Publik masih belum dapat beroperasi karena belum dilakukan peresmian.

2	Melakukan penataan kembali ruangan menjadi lebih rapih dan nyaman bagi penerima layanan	Sudah	Telah dilakukan upaya penataan ruangan dan lingkungan Kantor Pos Pelayanan Publik pada bulan November 2023 yang akan segera digunakan tahun 2024 mendatang		Kantor Pos Pelayanan Publik masih belum dapat beroperasi karena belum dilakukan peresmian.
3	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	Sudah	Camat sebagai pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan telah menugaskan jajarannya untuk turut serta dalam kegiatan Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana Setda Kab. Gowa		Maksimum peserta yang dapat menghadiri hanya tiga orang sehingga harus dilakukan sosialisasi kembali (<i>transfer knowledge</i>) kepada pegawai lain yang tidak sempat megikuti kegiatan tersebut

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kantor Camat Tinggimoncong Kabupaten Gowa telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada pada kantor sementara sembari menunggu peresmian pos pelayanan publik.	Penataan ruangan yang lebih nyaman dan rapih agar terkesan lebih luas dan representatif	Semester I 2024	Seksi Pelayanan Umum	Penerima Layanan dan Seluruh Pegawai Kantor Camat Tinggimoncong

Kabupaten Gowa, 23 November 2023

Camat Tinggimoncong

