



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN
KELAY

Semester II
Tahun 2023





KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan karunia-Nya kita masih diberi kekuatan untuk menjalankan aktivitas kita sehari-hari yang salah satu diantaranya adalah sebagai pelayanan masyarakat.

Kecamatan sebagai ujung tombang layanan publik memiliki peran yang amat penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Oleh karena itu, dalam Renstra Kecamatan Kelay yang merupakan turunan dari RPJMD Kabupaten Berau, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan indikator pencapaian kinerja OPD. Artinya, segala program kegiatan yang dilakukan harus berfokus pada peningkatan nilai IKM. Selain itu pula, dengan lahirnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat, maka OPD berkewajiban membuat Survey Kepuasan Masyarakat secara rutin setiap tahunnya.

Berdasarkan dua pertimbangan di atas maka dengan ini kami sampaikan dokumen Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelay Semester II Tahun 2023. Apabila terdapat kekeliruan baik tulisan maupun isi, mohon kiranya masukan yang konstruktif dari seluruh *stakeholders* terkait.

Kelay, 29 Desember 2023

Camat Kelay,

TORIS, SH

Pembina Tk. I

NIP. 19710820 199803 1 007



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. TUJUAN	1
1.3. METODEDE	1
1.4. TIM SKM.....	1
1.5. JADWAL SKM.....	2
BAB II. ANALISIS.....	3
2.1. PERHITUNGAN DATA KUESIONER.....	3
2.2. DESKRIPSI HASIL ANALISIS.....	4
BAB III. KESIMPULAN DAN SARAN	5
3.1. KESIMPULAN	5
3.2. SARAN/REKOMENDASI	5

LAMPIRAN :

- TABEL PENGOLAHAN DATA
- KUESIOER



BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, serta Peraturan Bupati Berau Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat dan Surat Bupati Berau Nomor: 065/035/Org Perihal: Perbaikan Administrasi Pelayanan Publik Tanggal 24 Januari 2023, maka dengan ini Pemerintah Kecamatan Kelay sebagai salah satu OPD di Kabupaten Berau yang menyelenggarakan layanan publik menyampaikan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Kelay.

1.2. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah sebagai media evaluasi unit layanan publik terkait 9 (sembilan) unsur layanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3. METODE

Metode yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Adapun metode yang dimaksud adalah metode kuantitatif (kuesioner) dengan menggunakan **Skala Likert** untuk teknik pengukuran.

1.4. TIM SKM

Untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, Camat Kelay telah mengeluarkan Surat Keputusan Camat Kelay Nomor 39 Tahun 2023 Tentang Susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kelay Tahun 2023. Adapun susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kelay Tahun 2023 adalah sebagai berikut:



Pembina : Toris, SH
Ketua : Baderuddin, SE
Sekretaris : Achmad Ramali, S.Sos. MA
Anggota :
1. Simon Terinna, SH
2. Tendianus, SE
3. Mursalin
4. Rasmiaty

1.5. JADWAL SKM

Jadwal pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester II Tahun 2023 terhitung sejak tanggal 4 Desember - 18 Desember 2023 dengan waktu pengambilan kuesioner pada jam kerja (08.00-12.00 Wita , 13.00-16.00 Wita), bertempat di Kantor Camat Kelay dan Kantor Pemerintahan Kampung.



BAB II ANALISIS

2.1. PERHITUNGAN DATA KUESIONER

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kelay Tahun 2023 didapati responden sebanyak 100 (seratus) orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden

NO	KATEGORI	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	Laki : 75 orang Perempuan : 15 orang
2	PENDIDIKAN	SD : 20 orang SMP : 25 orang SMA : 40 orang S1 : 15 orang

Selanjutnya, berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana tertuang dalam Permenpan Nomor: 14 Tahun 2017, didapati data sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Sembilan Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	3,610
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,540
3	Waktu Penyelesaian	3,670
4	Biaya/Tarif	3,960
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440
6	Kompetensi Pelaksana	3,530
7	Perilaku Pelaksana	3,400
8	Sarana dan Prasarana	3,390
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480
NILAI RATA-RATA		3.522



Dengan melihat nilai tersebut di atas, maka dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kelay Semester II Tahun 2023 sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{NILAI RATA-RATA} \times 25 \\ &= 3,522 \times 25 \\ &= \mathbf{88,06 \text{ (Sangat Baik)}} \end{aligned}$$

Catatan: Tabel Perhitungan Kuesioner terlampir.

2.2. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Berdasarkan hasil perhitungan data kuesioner di atas, diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah **Unsur ke 4 (Biaya dan Tarif)**, yakni dengan total nilai mencapai **3,960** Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah **Unsur ke 8 (Sarana dan Prasarana)**, dengan total nilai mencapai **3,390**

Hasil analisa TIM SKM Kecamatan Kelay Tahun 2023 terhadap fenomena di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Unsur Ke-4 (Biaya dan Tarif) mendapatkan nilai tertinggi disebabkan semua urusan administrasi yang ada di Kecamatan Kelay sudah digratiskan sehingga berpengaruh langsung terhadap penilaian Unsur Ke-4.
- 2) Unsur Ke-8 (Sarana dan Prasarana) mendapatkan nilai terendah disebabkan untuk mengurus sejumlah layanan publik seperti kependudukan, perijinan, hingga bantuan sosial saat ini harus melalui aplikasi online. Sementara, jaringan telekomunikasi di Kecamatan Kelay sampai dengan saat ini masih belum dapat digunakan untuk mengakses sejumlah aplikasi layanan publik seperti; SIAK, OSS, SIKS-NG, dll.



BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

- a) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kelay Semester II Tahun 2023 adalah **88.06 (sangat baik)**.
- b) Berdasarkan hasil perhitungan data kuesioner, diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah **Unsur ke 4 (Biaya dan Tarif)**, yakni dengan total nilai mencapai **3,960**. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah **Unsur ke 8 (Sarana dan Prasarana)**, dengan total nilai mencapai **3,390**.
- c) Unsur Ke-4 (Biaya dan Tarif) mendapatkan nilai tertinggi disebabkan semua urusan administrasi yang ada di Kecamatan Kelay sudah digratiskan sehingga berpengaruh langsung terhadap penilaian Unsur Ke-4.
- d) Unsur Ke-8 (Sarana dan Prasarana) mendapatkan nilai terendah disebabkan untuk mengurus sejumlah layanan publik seperti kependudukan, perijinan, hingga bantuan sosial saat ini harus melalui aplikasi online. Sementara, jaringan telekomunikasi di Kecamatan Kelay sampai dengan saat ini masih belum memadai.

3.2. SARAN

- a) Agar akses jaringan telekomunikasi terutama di daerah terpencil seperti halnya Kecamatan Kelay semakin ditingkatkan.
- b) Selain akses jaringan juga perlu dilakukan pelatihan bagi perangkat kampung terkait penggunaan aplikasi layanan publik, mengingat masih banyak perangkat kampung di Kecamatan Kelay yang belum memahami terkait teknis pengoprasian sejumlah aplikasi layanan publik.
- c) Perlu dilakukan layanan jemput bola dengan mendatangi langsung wilayah-wilayah terpencil dalam rangka memfasilitasi masyarakat untuk mengurus layanan publik. Sehingga masyarakat yang selama ini kesulitan mengakses layanan publik akan dapat terbantu.

Sistem Pengolahan Data

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Kelay
ALAMAT : Jalan Poros Berau- Samarinda
Tlp/Fax. :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
3	4	3	4	4	3	4	2	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
6	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
7	4	3	4	3	3	4	4	3	3		
8	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
9	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
10	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4		
13	4	3	4	4	3	3	4	4	3		
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
15	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
16	3	3	4	4	3	4	3	4	4		
17	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
19	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
22	4	4	4	4	2	4	3	3	4		
23	4	3	4	4	4	4	2	3	3		
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4		
25	4	3	4	4	4	4	3	3	3		
26	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
27	3	3	4	4	4	4	3	4	3		
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4		
29	3	3	4	4	4	3	3	4	3		
30	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
31	3	4	4	4	4	3	3	3	3		
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
33	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
34	3	4	4	4	4	3	3	3	4		
35	4	3	4	4	4	3	3	3	3		
36	3	4	4	4	4	3	3	4	4		
37	3	4	4	4	4	3	3	4	3		
38	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
39	3	4	4	4	3	3	3	4	2		

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
40	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
42	3	4	4	4	3	2	3	3	3	
43	3	4	4	4	4	4	2	3	2	
44	3	3	4	4	4	3	2	3	4	
45	3	4	4	4	3	2	2	3	3	
46	3	4	4	4	2	2	2	3	4	
47	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
48	3	4	4	4	3	3	2	3	4	
49	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
50	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
52	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
55	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
56	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
57	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
58	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
60	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
61	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
63	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
64	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
65	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
66	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
68	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
69	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
70	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
71	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
72	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
73	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
74	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
75	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
77	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
81	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
82	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
83	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
85	4	3	3	4	3	4	3	4	4	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
86	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
88	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
89	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
93	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
95	3	2	4	4	3	4	4	3	4	
96	3	2	4	4	4	3	4	2	4	
97	3	2	3	3	4	4	4	3	4	
98	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	361	354	367	396	344	353	340	339	348	
NRR / Unsur	3,610	3,540	3,670	3,960	3,440	3,530	3,400	3,390	3,480	
NRR tertbg/ unsur	0,397	0,389	0,404	0,436	0,378	0,388	0,374	0,373	0,383	*)
										3,522
IKM Unit pelayanan										88,055

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 88,06

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,610
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,540
U3	Waktu Penyelesaian	3,670
U4	Biaya/Tarif	3,960
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440
U6	Kompetensi Pelaksana	3,530
U7	Perilaku Pelaksana	3,400
U8	Sarana dan Prasarana	3,390
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480

Kelay, 29 Desember 2023
CAMAT

TORIS, SH
Pembina Tk. I
NIP. 19710820 199803 1 007