



**LAPORAN**  
**TINDAK LANJUT TERHADAP**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN**  
**TAHUN 2019**

**Website : [www.singsel.singkawangkota.go.id](http://www.singsel.singkawangkota.go.id).**

## Kata Pengantar


Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas izin dan rahmat-Nya penyusunan "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan tahun 2019" dapat diselesaikan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Kecamatan Singkawang Selatan dalam melaksanakan Program pelayanan kepada masyarakat, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam kaitannya dengan terselenggaranya *good governance*.

Laporan ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 9 (sembilan) pelayanan publik. Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan percepatan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran aparatur di lingkungan kecamatan Singkawang Selatan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada tahun-tahun berikutnya layanan publik yang ada di Kecamatan Singkawang Selatan dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Singkawang, 02 September 2019  
CAMAT  
  
**Drs. H. ELMIN, MH**  
Pembina Tk. I  
NIP .19621108 198903 1 007

## **TIM PENYUSUN**

1. Ketua : Camat Singkawang Selatan
2. Sekretaris : Sekretaris Kecamatan Singkawang Selatan
3. Anggota :
  1. Kasi Pemerintahan
  2. Kasi Ekonomi dan Pembangunan
  3. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
  4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kessos
  5. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
  6. Kasubbag Program, Keuangan dan Aset
  7. Staf Kecamatan Singkawang Selatan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebagai instansi Pemerintahan, Kecamatan Singkawang Selatan dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbarui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*), sumber daya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa: (1). organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*); (2). ketatalaksanaan berupa sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*; (3). serta SOM yang berintegritas, kompeten, profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan Survei layanan publik di lingkungan Kecamatan Singkawang Selatan, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat.

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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat

bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kecamatan Singkawang Selatan Tahun 2019 menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pada periode pengukuran bulan Juli – Agustus 2019 telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 100 responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat dioleh dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 100 responden
- b. Nilai interval SKM : 85.16
- c. Kategori Biaya / Tarif (Tertinggi) : A Dengan kategori SANGAT BAIK
- d. Kategori Waktu Pelayanan (Terendah) : B Dengan kategori BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur Pelayanan	NRR	MUTU	PERINGKAT
1.	Persyaratan pelayanan	3.36	B	6
2.	Prosedur pelayanan	3.32	B	8
3.	Waktu Pelayanan	3.27	B	9
4.	Biaya / Tarif	3.83	A	1
5.	Produk Layanan	3.38	B	4
6.	Kompetensi Pelakasana	3.42	B	2
7.	Perilaku Pelaksana	3.37	B	5
8.	Sarana dan Prasarana	3.33	B	7
9.	Penanganan Pengaduan	3.41	B	3

Dari pengukuran indeks Kepuasan masyarakat pada Kecamatan Singkawang Selatan, dapat diketahui bahwa Unsur Biaya / Tarif mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan rata-rata nilai pengukuran 3,83 dan Unsur Waktu pelayanan mendapatkan penilaian NRR Terendah, dengan rata-rata nilai pengukuran 3,27.

#### **D. TINDAK LANJUT**

Kecamatan Singkawang Selatan telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Survei Kepuasan Masyarakat secara Intens terhadap keseluruhan pelayanan publik.

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur survei pelayanan diantaranya:

- a. Terdapat peningkatan yang signifikan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unsur Biaya / Tarif, hal ini menunjukan responden mengetahui secara jelas pembiayaan pada setiap pelayanan, sedangkan untuk 7 unsur pelayanan tidak mengalami perubahan namun unsur waktu pelayanan mengalami penurunan diakibatkan beberapa kendala sistem.

- b. Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah Sangat Baik dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan monitoring dan evaluasi secara berkala pada tahun mendatang, serta berupaya menghilangkan kendala sistem yang selama ini sering terjadi gangguan untuk mempersingkat waktu pelayanan.
- c. Dalam hal peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan publik melalui pemberian training atau pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dan etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan.
- d. Perlu adanya peningkatan sistem informasi dan publikasi standar pelayanan publik kepada para pemangku kepentingan.
- e. Untuk bidang pelayanan pengaduan untuk ditingkatkan dengan menampilkan form pengaduan pada website:  
[www.singssel.singkawangkota.go.id](http://www.singssel.singkawangkota.go.id) dan menempelkan baner "STOP GRATIFIKASI" dalam rangka mengajak untuk meniadakan gratifikasi pada layanan publik di Lingkungan Kecamatan Singkawang Selatan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Beberapa tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan Kecamatan Singkawang selatan pada tahun 2019, perlu segera dilaksanakan, sehingga masyarakat dapat merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.



## **2. Saran**

Perencanaan tindak lanjut ke depan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari pihak-pihak terkait.