

## I. PENDAHULUAN

### *I. Latar Belakang Masalah*

Penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sector pelayanan terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya., menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan public harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya. Terlebih lagi bagi aparaturnya Kecamatan dan Kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepat instansi pemberi pelayanan public (public service)

Tingkat kualitas kinerja pelayanan public memiliki dampak (Impact) yang luas dalam berbagai kehidupan terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan public (public service ) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back umpan balik atas kinerja kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan

Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good government)

Untuk Kota Samarinda ditindak lanjuti dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Pedoman SKM Secara Mandiri Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda dan direvisi lagi dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik..

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif..

Untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Sungai Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT”

- *Dasar Hukum*

- a. Undang –undang republic Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan undang – undang Nomor 12 Tahun 2018.
- b. Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Permerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonomi (Lembaga Negara RI Tahun 2000 Nomo r45, Tambahan Negara RI Nomor 3952)
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1995 tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor, KEP/26/M.PAN/2004 tentang petunjuk Teknis Trasparasi dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik;
- g. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor: KEP/215/MLPAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
- h. Keputusan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayan Negara Nomor 14 Tahun Keputusan Menteri Dalam Negeri Pendayagunaan Aparatur 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat
- i. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 63 tahun 2018 tentang pedoman pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Samarinda.

## **2. Tujuan SKM**

Survey penyusunan Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kecamatan Sungai Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus complain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan , program dan strategi guna pelayanan.

- a. Mengetahui unit pelayanan secara berkala ;
- b. Sebagaimana gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing –masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public;
- e. Sebagaimana umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan;

- g. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah daerah.

### 3. Metode Pengukuran

#### a. Pengukuran Skala Likert

Setiap Pertanyaan Survei masing –masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “ nilai rata rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur –unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbangan yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus , sebagai berikut ;

$$\text{Bobot nilai rata –rata timbangan} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah UNSur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsure

Contoh, Jika unsure yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan ) unsure

$$\text{Bobot nilai rata –rata timbangan} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah UNSur}} = \frac{1}{9} = 0'11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut ,

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Timbangan}$$

Untuk memudahkan ininterprestasi terhadap penilaian SKM yaitu anantara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut;

$$\boxed{\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karekteeristik yang berbeda –beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk,

- a. Menambah unsure yang dianggap relevan ;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsure yang dominan dalam unit pelayanan , dengan catatan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi , Nilai Interval , Nilai Konveksi , Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

**b. Pengolahan Data Survei**

Pengolahan Data Survei dapat dilakukan dengan 2 (dua ) cara yaitu ,

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer / sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsure X (UX);

b) Nilai rata –rata per unsur pelayanan , sebagai berikut ;

1) Nilai rata – rata per unsur pelayanan

Nilai rata – rata per unsur pelayanan di jumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsure pelayanan, maka jumlah nilai masing –masing per unsure pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh ,. Untuk mendapatkan nilai rata –rata tertimbang per unsur pelayanan maka jumlah nilai rata –rata per unsure pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata –rata tertimbang

2) Nilai Indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X Unsur.

c. Pengujian Kuliatas Data

Data pendapatan masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing –masing kuisisioner , disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin , pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi

ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

d. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari seetiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut ;

1) Indeks setiap unsure pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unsure pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata rata setiap unsure pelayanan . Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsure pelayanan. Merupakan jumlah nilai rata –rata dari setiap unsure pelayanandikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata- rata unsure dari masing – masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut.

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme ,dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya / Tarif	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Prilaku Pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan , sarana dan masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut ,

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks} \times (X)$$

- a) Nilai SKM setelah dikonveksi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $X \times 25 = y$
- b) Mutu pelayanan ( Lihat Tabel nilai presepsi, Nilai Interval Konveksi ,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- c) Kinerja Unit pelayanan (Lihat Tabel Nilai Presepsi , Nilai Interval , Nilai Nilai Interval Konveksi , Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan )

## 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki , sedangkan unsure yang mempunyai nilai yang tinggi harus dipertahankan.

## 3) Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut,

- a. Persiapan, 6 ( enam ) hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja
- d. Penyusunan dan pelapor hasil, 6 (enam) hari kerja

## 4. Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

### a.. Pembentukan Tim Penyusun SKM

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Januari 2020 dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Yaitu berupa “ Keputusan Camat Sungai Pinang Samarinda Nomor: 000/12/400.05 Tahun 2020 .tentang pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM Kecamatan Tahun 2020 sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada table berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam lampiran

Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sungai Pinang  
Tahun 2020.

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>	<b>JABATAN DALAM INSTANSI</b>
1	Hj. Siti Hasanah, S.Sos.M.Si	Penanggung Jawab	Camat Sungai Pinang
2	Didi Zulyani, S.STP. M.Si	Ketua	Sekretaris Camat
3	Suriyani, SE	Sekretaris	Kasi Pelayanan
4	Siti Rohani, SH	Anggota	Kasi Pembudayaan dan Kesra
5	Zulfian Syahrani	Anggota	Kasi Ekobang
6	AH. Muhlis, SE	Anggota	Kasi Pemerintahan dan Trantib
7	Muhammad Abduh,SE	Anggota	Kasi Kebersihan Lingkungan Hidup
8	Maria Eny Mulasih, BA	Anggota	Kasubag Perencanaan Program dan Keuangan
9	Gunawan SE	Anggota	Kasubag Umum

### 5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 6 (enam) bulan sekali , yaitu Januari sampai dengan Juni dan dilaporkan pada akhir Juli untuk semester I (satu) dan pada semester ke 2 (dua) dilaksanakan survey pada bulan Juli sampai dengan Desember dan dilaporkan pada akhir Desember 2020 atau awal Januari 2021.

Adapun jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut ;

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal Pelaksanaan</b>
1	Persiapan	Mulai Tanggal 24 Nopember 2020 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data /Survey IKM	Mulai tanggal 2 Desember s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 10 Desember 2020 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 18 Desemberl 2020 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

## II. ANALISA HASIL SURVEY

### 1. Data Responden

#### a. Kuesioner

Dalam Survey kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner ( Lampiran 1)

#### b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 3(tiga) bagian yaitu ,

- Bagian I Identitas responden meliputi usia , jenis kelamin , pendidikan dan pekerjaan
- Bagian II Mutu Pelayanan Publik adalah pendapatan responden terhadap unsure – unsure pelayanan yang dinilai.

#### c. Penetapan Responden , Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

##### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden

##### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Sungai Pinang
- Waktu Pengumpulan Data responden dilaksanakan selama 12 bulan dari Bulan Januari s/d Desember 2020.

### 2. Hasil Pengukuran SKM

#### a. Perhitungan Pengukuran

Nilai dihitung dengan menggunakan “ Nilai rata –rata tertimbang” masing –masing unsure pelayanan . Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsure Pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbangan yang sama. Nilai Penimbangan ditetapkan dengan rumus , sebagai berikut ,

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata –rata timbangan =	—————	=	= N
	Jumlah UNSur	X	
	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata –rata timbangan =	—————	=	= 0,11
	Jumlah UNSur	9	

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata –rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut ,

Total dan Nilai Persepsi Per UNSur	
SKM	=
	X Nilai Pertambahan
	Total Unsur Yang Terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonveksikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut ,

SKM Unit Pelayanan x 25
-------------------------

Mengingat pelayanan mempunyai karekteristik yang berbeda – beda, maka setiap pelayanan dimungkinkan untuk ,

- a. Menambah unsure yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan ) unsure yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Konveksi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVEKSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

b. Deskripsi Hasil Analisa

Seiring dengan tuntutan paradigm good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip –prinsip akuntabilitas , trasparan , responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarkat (SKM) perlu dilakukan . Kegiatan utama dalam menyusun IKM ini adalah survey masyarkat pengguna jasa layanan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan masyarkat terhadap layanan jasa yang telah diterima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 100 responden yang meliputi karekteristik responden dan nilai rata rata pelayanan.

1) Nilai Rata –rata Unsur Pelayanan

Survey kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Sungai Pinang diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kecamatan Sungai Pinang Survey dilakukan pada bulan Janauri sampai Desember tahun 2020

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner di rekap untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur Pelayanan .

Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 100 orang responden seperti pada lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun kuesioner, maka didapatkan nilai rata –rata per unsure pelayanan seperti pada Tabel Laporan IKM dibawah ini :

**LAPORAN IKM TAHUN 2020**

**UNIT PELAYANAN ; Kantor Kecamatan Sungai Pinang**

**ALAMAT ; Jl. D.I. Panjaitan**

**TELP ;**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA
1	Persyaratan	3.410
2	Sistem, Mekanisme ,dan Prosedur	3.160
3	Waktu Penyelesaian	3.090
4	Biaya / Tarif	3.540
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.380
6	Kompetensi Pelaksana	3.340
4	Prilaku Pelaksana	3.440
8	Penanganan pengaduan , saran dan masukan	3.370
9	Sarana dan Prasarana	3.310
	NILAI RATA – RATA	

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>82.610</b>
<b>MUTU PELAYAAN</b>	<b>BAIK</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	

Dari hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2019 diatas maka dapat dilihat perbandingan hasil SKM tahun 2019 dan tahun 2020 adalah sebagai berikut

No	TAHUN	HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	KETERANGAN
1	Thn. 2019	81,785	Baik
2	Thn. 2019	82,610	Baik

Dilihat dari hasil perbandingan diatas maka terdapat angka kenaikan atau peningkatan atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sepanjang tahun 2020,. Ini semua dapat tercapai karena adanya aksi atas tindak lanjut dengan tindakan-tindakan secara nyata pembenahan/perbaikan yang dilakukan oleh Kecamatan Sungai Pinang berupa pemenuhan keinginan masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa peningkatan kualitas pelayanan dengan peningkatan sarana prasarana pelayanan serta peningkatan kemampuan petugas pelayanan.dan unsure pelayanan lainnya.

### **3. Rencana Aksi**

Sesuai dengan hasil pengukuran SKM tahun 2020 maka perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan oleh Kecamatan Sungai Pinang dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsure pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu , Kendala yang masih dikeluhkan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2020 adalah waktu pelayanan dengan nilai 3.090, terutama terkait lamanya bisa membuat KTP EL bagi warga yang belum melakukan perekaman karna adanya Pandemi Covid 19 yang mewabah di Kota Samarinda sejak bulan Maret 2020 dan juga merupakan masalah Nasional bahkan Dunia. Untuk mengantisipasi hal ini maka pelayanan langsung

tatap muka dilakukan dengan pembatasan waktu penerimaan berkas dan pengambilan KK, KTP-e dan layanan lainnya yaitu dari jam 09.00 – 12.00 wita. Untuk mengurangi kerumunan orang maka pelayanan pengajuan berkas persyaratan pembuatan KK, KTP-E dan pelayanan lainnya di lakukam melalui Online aplikasi dan Watsup (WA), akan tetapi untuk pelaku pelayanan yang akan membuat KTP-e namun belum melakukan perekaman maka pembuatan & perekamannya dilakukan setelah kondisi covid 19 mereda dan menunggu informasi dari petugas pelayanan Kecamatan Sungai Pinang. Sedangkan bagi pengguna layanan yang akan membuat KTP-e yang telah melakukan perekaman sebelumnya bisa langsung datang membuat KTP-e nya dengan membawa foto copy KK.i Dalam running teks yang ada di Kecamatan selalu kita informasikan hal-hal yang berhubungan dengan perubahan-perubahan layanan yang terjadi Karen covid 19 ini seperti sudah bisa atau tidaknya perekaman KTP-e dilakukan sehingga warga masyarakat bisa mengetahuinya kapan waktunya bisa dilakukan perekaman KTP-e..

**Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM di urutkan berdasarkan urutan terendah  
Dari nilai yang didapatkan sebagaimana di tuangkan dalam table berikut,**

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				KETERANGAN
				TRI I	TRI II	TRI III	TRI IV	
1	Waktu Pelayanan	3.090	Kejelasan informasi waktu perekaman	✓	✓	✓	✓	Untuk pelaksanaan perekaman sifatnya masih tergantung kepada situasi dan kondisi Pandemi Covid 19 sehingga yang bisa kita lakukan pemberian informasi

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.160	Melakukan pelayanan sistem online aplikasi & WA selain tatap muka terbatas (langsung)	✓	✓	✓	✓	<p>kapan waktu bisa perekaman dilakukan</p> <p>Dilakukan pelayanan secara sistem online aplikasi dan WA selain pelayanan langsung tatap muka kepada warga masyarakat.</p>
3	Sarana dan Prasarana	3.310	Melakukan penambahan sarana & prasarana Pelayanan diruang terbuka dengan APD lengkap pengamanan Covid 19	✓	✓	✓		<p>Untuk menghindari dari penyebaran Covid 19 dilakukan penambahan sarana &amp; prasarana melakukan Pelayanan diruang terbuka sehingga sirkulasi udara cepat berganti &amp; untuk mengurangi kerumunan orang serta bisa mengatur jarak guna mengurangi penyebaran Covid 19</p>
4	Kompetensi Pelaksana	3.340	Terus Mengikuti sertakan diklat	✓	✓	✓	✓	<p>Pengiriman personil bila ada diklat yang dilaksanakan dari Pemerintah Kota Samarinda. Karena untuk Kecamatan tidak mempunyai Kewenangan</p>

5	Penanganan pengaduan,	3.370	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan					mengadakan diklat sendiri.  Mempercepat Respon untuk pengaduan yang masuk
6	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	3.380	Sesuai aturan yang ada					
7	Persyaratan	3.410	Sesuai Prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan					Persyaratan diakses di papan pengumuman , web brosur secara transparan dan terbuka
8	Perilaku Pelaksana.	3.440	Pegawai harus mentaati peraturan yang telah					Sesuai dengan aturan Perwali pegawai Kota Samarinda yang telah ditetapkan
9	Biaya	3.540	ditetapkan Sesuai peraturan yang telah ditetapkan					Tidak dipungut biaya (gratis) untuk pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Walikota Samarinda

## BAB III

### P E N U T U P

#### 1. Kesimpulan

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda merupakan salah satu bentuk survey dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sungai Pinang.

Sebagai bagian penutup dari SKM Kecamatan Sungai Pinang ini, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Sungai Pinang pada tahun ini memiliki tingkat kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan dengan kategori BAIK. Hal ini merupakan sebuah pencapaian yang bagus walaupun dengan masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sungai Pinang. Hal tersebut bukan malah menjadi sebuah halangan melainkan sebuah tantangan bagi Kecamatan Sungai Pinang untuk lebih memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kedepannya.

#### 2. Penutup

Akhirnya dengan mengharap keridhoan Tuhan Yang Maha Esa, semoga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sungai Pinang periode Januari – Desember 2020 yang telah dibuat bersama-sama ini dapat menjadi tolok ukur, bahan pertimbangan dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima di Kecamatan Sungai Pinang sehingga nantinya akan tercipta kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Sungai Pinang

Samarinda 30 Desember 2020  
Camat Sungai Pinang

**Hj. Siti Hasanah, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19660707 198803 2 019**

**FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN PELAYANAN OUT DOOR  
SELAMA PANDEMI COVID 19**



**FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN PELAYANAN OUT DOOR  
SELAMA PANDEMI COVID 19**



**FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN PELAYANAN INDOOR UNTUK PEMROSESAN BERKAS**



**FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN PELAYANAN INDOOR UNTUK PEMROSESAN BERKAS**







**FOTO DOKUMENTASI ALUR PENGADUAN MASYARAKAT  
DAN ETIKA PELAYANAN**



**ETIKA PELAYANAN**

**KAMI MELAYANI DENGAN  
SENYUM, SANTUN,  
RAMAH SESUAI PROSEDUR,  
DAN PROFESIONAL.**

KECAMATAN SUNGAI PINANG

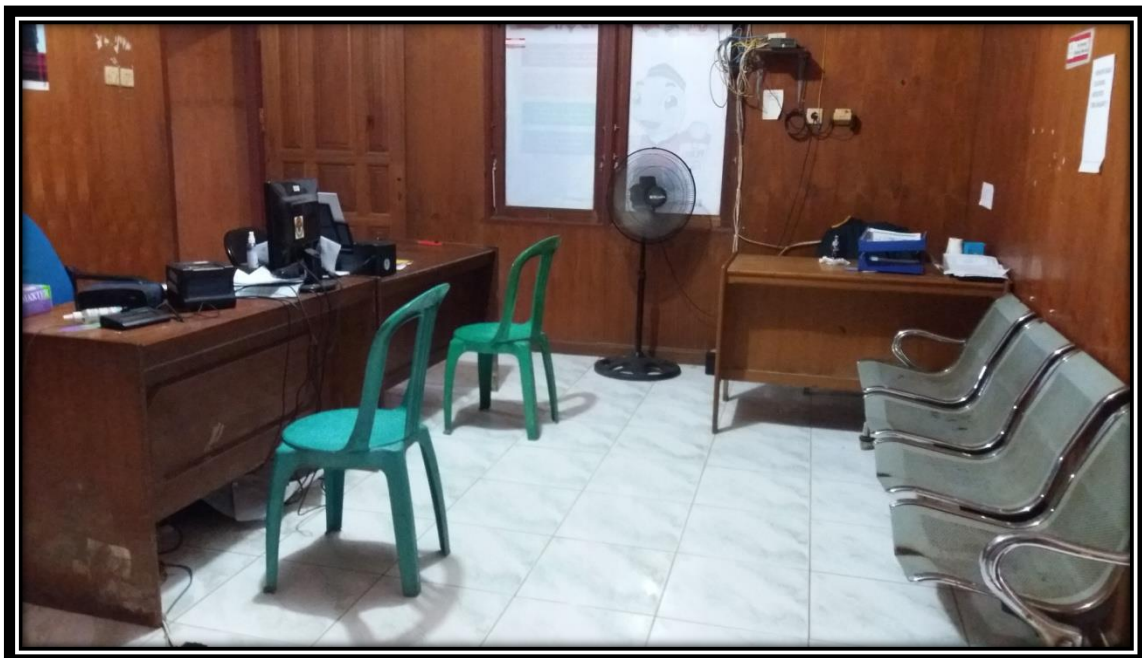
## DOKUMENTASI PELAYANAN KK, KTP-e DAN SURAT PINDAH



## DOKUMENTASI PELAYANAN KK, KTP-e DAN SURAT PINDAH



## DOKUMENTASI PELAYANAN KK, KTP-e DAN SURAT PINDAH



## DOKUMENTASI PELAYANAN KK, KTP-e DAN SURAT PINDAH



**FOTO DOKUMENTASI KONDISI SAPRAS ANTRIAN  
PELAYANAN PATEN**



## FOTO DOKUMENTASI KONDISI SAPRAS ANTRIAN PELAYANAN PATEN



# FOTO SAMPLE KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KECAMATAN SUNGAI PINANG TAHUN 2020

