



Banjarmasin
A Thousand Rivers City

SKM 2026

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN;

PREDIKAT : 96.54
A (Sangat Baik)



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
Pendahuluan	3
Latar Belakang	3
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
Maksud dan Tujuan	4
BAB II.....	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
BAB IV	14
ANALISIS HASIL SKM	14
BAB V	19
KESIMPULAN	19

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 mengamalkan 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 Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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

1.3 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin.

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 Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online 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 Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin 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.
- 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	08 s.d 13 Januari 2026	4 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	14 Januari s.d 20 Juni 2026	113 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Juni s.d 26 Juni 2026	5 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 & 30 Juni 2026	2 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.630 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 SKM adalah 331 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 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	80	47.06%
		PEREMPUAN	90	52.94%
1	PENDIDIKAN	SD / SEDERAJAT	22	12.94%
		SMP / SEDERAJAT	19	11.18%
		SMA / SEDERAJAT	93	54.71%
		D1-D3	4	2.35%
		D4 / S1	31	18.24%
		>S2	1	0.59%
1	PEKERJAAN	PNS	3	1.76%
		TNI	1	0.59%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	59	34.71%
		WIRSAUSAHA	23	13.53%

		LAINNYA	84	49.41%
1	JENIS LAYANAN	Legalisasi SKTM	21	12.35%
		Legalisasi Pengantar Perkawinan	108	63.53%
		Registrasi Surat Pernyataan Waris	26	15.29%
		Legalisasi Usul Pensiun	1	0.59%
		Legalisasi TNI/POLRI/Kedinasan	11	6.47%
		Rekomendasi Dispensasi Nikah	2	1.18%
		Registrasi Surat Pernyataan Hibah	0	0%
		Legalisasi Domisi Lembaga	0	0%
		Legalisasi Proposal	1	0.59%
		Rekomendasi Operasional	0	0%
		Registrasi Kuasa Waris	0	0%
		Registrasi Surat Silsilah Waris	0	0%

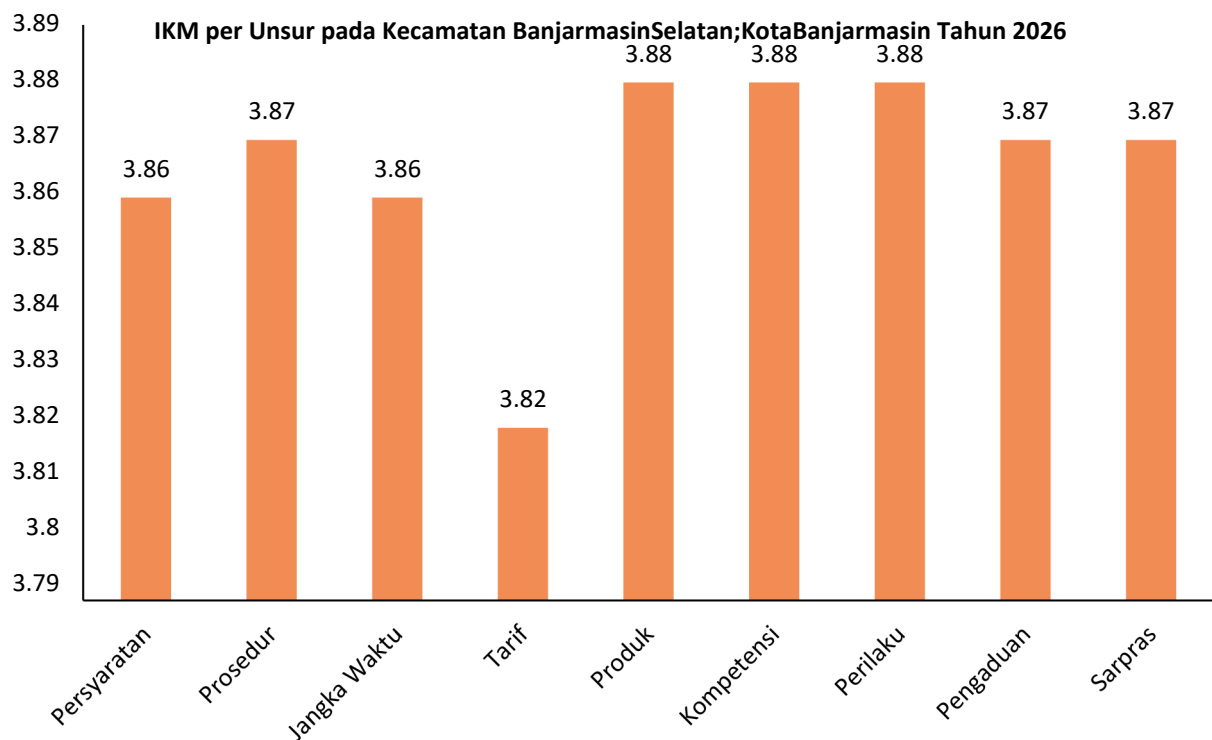
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.86	3.87	3.86	3.82	3.88	3.88	3.88	3.87	3.87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT Layanan	96.54 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dari Grafik Diatas dapat dilihat bahwa :

- Unsur Persyaratan pelayanan berada pada rentang nilai 3,86 dengan nilai mutu Sangat Baik, artinya kesesuaian pelayanan dinilai baik oleh pengguna layanan, akan tetapi ini harus terus ditingkatkan lagi untuk dapat mempermudah masyarakat dalam persyaratan pelayanan.
- Unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,87 artinya tingkat kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan bernilai Sangat Baik. Nilai ini meningkat dari pada tahun sebelumnya yang menandakan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi ini harus terus ditingkatkan lagi agar pengguna layanan dapat mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.
- Unsur kecepatan/jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai 3,86 artinya kecepatan waktu dalam memberikan nilai pelayanan bernilai Sangat Baik. Nilai ini mengalami Penurunan pada tahun sebelumnya sehingga kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang tercantum dalam SOP Pelayanan akan Lebih ditingkatkan lagi untuk Meningkatkan.
- Unsur kesesuaian /kewajaran biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai paling tinggi yaitu 3,82 dengan nilai Sangat Baik. Ini menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagian besar tahu bahwa pengurusan pelayanan yang dilakukan tidak dipungut biaya alias gratis.
- Unsur kesesuaian produk pelayanan mendapatkan nilai 3,88 dengan nilai Sangat Baik, hal ini menunjukkan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan bernilai Sangat Baik.
- Unsur kompetensi petugas dalam pelayanan bernilai 3,88 hal ini menunjukkan petugas berkompeten dalam memberikan pelayanan dan mendapatkan nilai Sangat Baik. Akan tetapi penting bagi petugas untuk menambah pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan pelayanan agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan.
- Unsur perilaku petugas juga mendapatkan nilai 3,88 menunjukkan bahwa perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dinilai Sangat Baik.
- Unsur Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,87. unsur sarana prasarana ini berkaitan tentang kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai Sangat Baik. Hal ini menunjukkan sarana dan prasarana yang tersedia sudah memenuhi ketentuan namun perlu juga peningkatan Sarana Prasarana dan Kenyamanan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan.

- Unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,87. Unsur ini berkaitan dengan penanganan pengaduan pengguna layanan atas produk layanan yang diterima dan hal ini bernilai Sangat Baik. Hal ini menunjukkan pengguna layanan beranggapan bahwa penanganan pengaduan sudah berjalan optimal dalam pelayanan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis

- Dari hasil survei pelayan di Kecamatan Banjarmasin Selatan yang dilakukan dari bulan Januari sampai Juni bahwa 9 unsur pelayanan seperti kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai rata-rata 3.86 dengan kategori A, prosedur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3.87 dengan kategori A, kecepatan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3.86 dengan kategori A, kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai rata-rata 3.82 dengan kategori A, kesesuaian pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3.88 dengan kategori A, kompetensi petugas mendapatkan nilai rata-rata 3,88 dengan kategori A, perilaku/sikap petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,88 dengan kategori A, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata-rata 3.87 dengan kategori A, penanganan pengaduan mendapatkan nilai rata-rata 3.87 dengan kategori A.

- Dan dari 9 unsur tersebut unsur Kesesuaian / Kewajaran Biaya mendapatkan rentang nilai terendah 3.82, unsur Perilaku Petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,88 Dari hasil pengolahan survei SKM terhadap 9 unsur tersebut didapat bahwa IKM unit layanan di Kecamatan Banjarmasin Selatan bernilai SANGAT BAIK (A) yaitu 96,54 artinya kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kecamatan Banjarmasin Selatan berpredikat Sangat Baik.

- Adapun jenis layanan yang dilakukan survei pada Kecamatan Banjarmasin Selatan adalah
 1. SURAT PERNYATAAN WARIS
 2. SILSILAH WARIS
 3. SURAT KUASA WARIS
 4. SURAT PERNYATAAN HIBAH
 5. SURAT PENGANTAR PERKAWINAN
 6. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
 7. BERKAS USULAN PENSIUN
 8. BERKAS MASUK TENTARA/KEDINASAN/POLISI
 9. LEGALISASI PROPOSAL
 10. SURAT KETERANGAN DOMISILI KANTOR
 11. DISPENSASI PERKAWINAN
 12. OPERASIONAL SEKOLAH

4.2 Hasil Survey SKM

1. SURAT PERNYATAAN WARIS

Layanan

Registrasi Surat Pernyataan Waris

x ▾

>

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.846	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.846	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3.846	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.846	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.923	A
U6	Kompetensi Petugas	3.846	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.808	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.846	A
U9	Penanganan Pengaduan	3.885	A
Nilai IKM :		96.27	

2. SILSILAH WARIS

3. SURAT KUASA WARIS

4. SURAT PERNYATAAN HIBAH

5. SURAT PENGANTAR PERKAWINAN

Layanan

Legalisasi Pengantar Perkawinan

x ▾

>

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.88	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.88	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3.861	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.787	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.852	A
U6	Kompetensi Petugas	3.861	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.87	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.861	A
U9	Penanganan Pengaduan	3.852	A
Nilai IKM :		96.30	

6. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Layanan

Legalisasi SKTM

x v

>

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.905	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.905	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3.857	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.905	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.952	A
U6	Kompetensi Petugas	3.952	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.952	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.952	A
U9	Penanganan Pengaduan	3.952	A
Nilai IKM :		98.05	

7. BERKAS USULAN PENSIUN

Layanan

Legalisasi Usul Pensiun

x v

>

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	4	A
U2	Prosedur Pelayanan	4	A
U3	Kecepatan Pelayanan	4	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	4	A
U6	Kompetensi Petugas	4	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	4	A
U9	Penanganan Pengaduan	4	A
Nilai IKM :		99.90	

8. BERKAS MASUK TENTARA/KEDINASAN/POLISI

Layanan

Legalisasi TNI/POLRI/Kedinasan

x ▾

>

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.727	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.818	A
U3	Kecepatan Pelayanan	4	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.909	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.909	A
U6	Kompetensi Petugas	4	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.909	A
U9	Penanganan Pengaduan	3.909	A
Nilai IKM :		97.63	

9. LEGALISASI PROPOSAL

Layanan

Legalisasi Proposal

x ▾

>

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	4	A
U2	Prosedur Pelayanan	4	A
U3	Kecepatan Pelayanan	4	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	4	A
U6	Kompetensi Petugas	4	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	4	A
U9	Penanganan Pengaduan	4	A
Nilai IKM :		99.90	

10. SURAT KETERANGAN DOMISILI KANTOR

11. DISPENSASI PERKAWINAN

Layanan

Rekomendasi Dispensasi Nikah

x ▾

>

Mutu Pelayanan : B (Baik)

Soal	Unsur Layanan	Rata-Rata	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.5	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.5	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.5	B
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.5	B
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.5	B
U6	Kompetensi Petugas	3.5	B
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.5	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.5	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.5	B
Nilai IKM :		87.41	

12. OPERASIONAL SEKOLAH

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang dilakukan ada 3 unsur dengan nilai terendah yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan tindak lanjut. Adapun rencana tindak Lanjut Hasil SKM adalah Sebagai Berikut :

No.	UNSUR LAYANAN	NILAI	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.818	Mempublikasikan Pelayanan Gratis pada Media Sosial Kecamatan dan Media Digital yang ada di Kecamatan (Terutama TV Pelayanan)
2.	Kesesuaian Persyaratan	3.865	Kesesuain dengan Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan
3.	Kecepatan Pelayanan	3.865	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan dengan Kecepatan dalam Pelayanan Administrasi Sesuai dengan SOP Pelayanan di Kecamatan Banjarmasin Selatan

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Administrasi Kecamatan Banjarmasin Selatan per 01 Januari sampai dengan 20 Juni Tahun 2026 . Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 170 responden yang sudah di survei kepada pengguna layanan dengan metode online. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin pada tahun 2026 sebesar 96.54 yang berarti masuk dalam kategori ``**Sangat Baik**`` dengan mutu Pelayanan : **A**. Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Administrasi Kecamatan Banjarmasin Selatan yang terendah ada pada unsur Kesesuaian/Kewajaran (U4)Biaya dengan nilai IKM : 3.818 Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarkat (SKM) tertinggi ada pada unsur Perilaku Petugas (U7) dengan nilai IKM : 3.88

5.2 Saran dan Rekomendasi

Administasi Kecamatan Banjarmasin Selatan agar lebih baik lagi secara berkelanjutan, maka sangat perlu di lakukan beberapa upaya atas masukan saran adalah sebagai berikut :

- a. Mengoptimalkan penyampaian informasi terkait bahwa semua jenis pelayanan yang ada di Paten Kecamatan Banjarmasin Selatan adalah benar-benar Tidak Dipungut Biaya Sepeserpun alias GRATIS berdasarkan Standar Pelayanan.
- b. Memperjelaskan, memperbaiki & meningkatkan fokusnya dalam melayani Masyarakat dari berbagai latar belakang sehingga dapat pemahaman tentang prosedur pelayanan yang baik.
- c. Meningkatkan Mutu SDM atau kompetensi petugas melalui pelatihan, Bimtek sehingga berdampak pada kinerja aparat/petugas dalam memberikan layanan kepada Masyarakat,

- d. Meningkatkan kualitas fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki di ruang Pelayanan agar diperbaiki atau ditingkatkan lagi menuju PELAYANANPRIMA “

Adapun rekomendasi yang diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagai berikut :

- a. Perlu upaya mempertahankan perilaku petugas pelayanan yang sudah baik sesuai dengan SOP di Pelayanan Administrasi Kecamatan Banjarmasin Selatan.
- b. Berupaya terus mempertahankan dan meningkatkan kompetensi petugas pelayanan menjadi lebih baik lagi, seperti yang diharapkan oleh pengguna layanan / Masyarakat merasa puas.
- c. Berupaya memberikan pelayanan kepada Masyarakat dengan cepat, tepat dan efisien sesuai Standar Pelayanan.
- d. Berupaya semaksimal mungkin mempertahankan perilaku petugas yang ramah, responsif dalam melayani selalu dengan sebaik-baiknya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Demikian laporan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2026 untuk Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan Tahun pelaksanaan 2026, semoga menjadi perbaikan kedepan guna mencapai Pelayanan Prima seperti yang diharapkan oleh pengguna layanan/masyarakat Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Juni 2026
Camat Banjarmasin Selatan,



EndahWidiastuti,S.Sos,M.AP

NIP.19690608 1990102001

