



Banjarmasin
A Thousand Rivers City

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN
KOTA BANJARMASIN
TAHUN 2025

Bansel
Maju Terus

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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15

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 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 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 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 2025 (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.
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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	27 s.d 31 Januari 2025	4
2.	Pengumpulan Data	01 Februari s.d 31 Mei 2025	107
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Februari s.d 31 Mei 2025	107
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 s.d 10 Juni 2025	7

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 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 339 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	171	50.44%
		PEREMPUAN	168	49.56%
1	PENDIDIKAN	SD / SEDERAJAT	26	7.67%
		SMP / SEDERAJAT	34	10.03%
		SMA / SEDERAJAT	190	56.05%
		D1-D3	20	5.9%
		D4 / S1	64	18.88%
1	PEKERJAAN	>S2	5	1.47%
		PNS	12	3.54%
		TNI	0	0%
		POLRI	5	1.47%
		SWASTA	105	30.97%
		WIRAUSAHA	23	6.78%
		LAINNYA	194	57.23%
1	JENIS LAYANAN	Legalisasi SKTM	32	9.44%
		Legalisasi Pengantar Perkawinan	133	39.23%

		Registrasi Waris	63	18.58%
		Legalisasi Usul Pensiun	3	0.89%
		Legalisasi TNI/POLRI/Kedinasan	75	22.12%
		Rekomendasi Dispensasi Nikah	19	5.6%
		Pernyataan Hibah	0	0%
		Legalisasi Domisi Lembaga	13	3.83%
		Legalisasi Proposal	1	0.3%
		Rekomendasi Operasional	0	0%

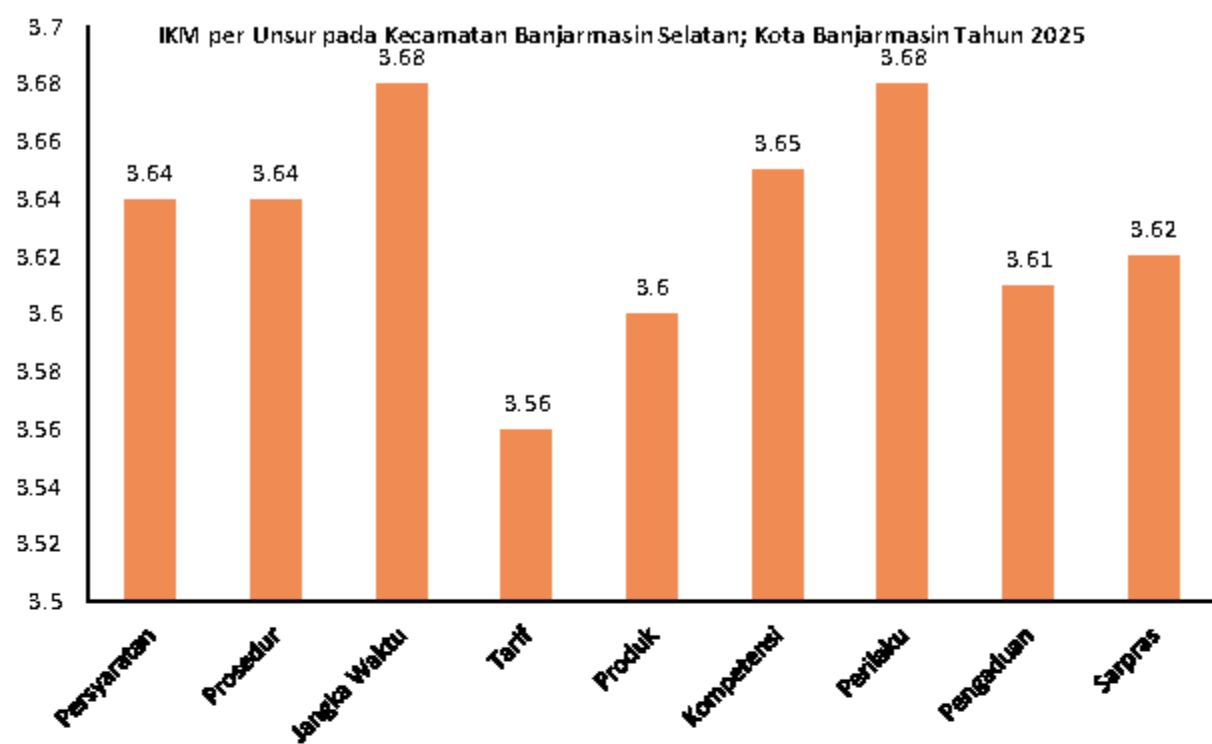
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.64	3.64	3.68	3.56	3.6	3.65	3.68	3.61	3.62
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT Layanan	90.68 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Unsur yang dinilai pada SKM tahun 2025 ada 9 (sembilan) unsur penilaian, sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara & RB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang pedoman SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin.

Hasil pengukuran ini berdasarkan survey di unit pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan, Hasil penilaian ini disusun berdasarkan unit kerja pelayanan yang terdiri yaitu : Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Jumlah Kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak : 339 orang dengan rentang waktu survey dari awal bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025, mendapatkan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat untuk per Jenis Produk Pelayanan dengan rata-rata nilai : **mutu A** dengan kinerja pelayanan "**Sangat Baik**". dengan **Nilai IKM : 90.68**

Diketahui 3 (tiga) Nilai **IKM Tertinggi** adalah sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian dengan nilai IKM : 3.68 , mutu pelayanan A (Sangat Baik).
2. Perilaku Petugas, dengan nilai IKM : 3.68, mutu pelayanan A (Sangat Baik)
3. Kompetensi Petugas, dengan nilai IKM : 3.65 , mutu pelayanan A (Sangat Baik)

Selanjutnya 3 (tiga) **Nilai IKM Terendah** adalah sebagai berikut :

1. **Kesesuaian/Kewajaran Biaya**, dengan nilai IKM : 3.56 , mutu pelayanan A (Sangat Baik)
2. **Produk Jenis Layanan** dengan nilai IKM : 3,6 , mutu pelayanan A (Sangat Baik)
3. **Pengaduan**, dengan nilai IKM : 3,61 , mutu pelayanan A (Sangat Baik)

Ketiga unsur terendah ini meskipun mendapat predikat Nilai IKM dengan mutu pelayanan "A" (Sangat Baik) namun tetap perlu untuk menjadi perhatian dan ditingkatkan lagi kedepannya agar menjadi lebih baik lagi antara lain : Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Produk Jenis Layanan, dan Penanganan Pengaduan sarana dan masukan, sehingga pelayanan paten Kecamatan

Banjarmasin Selatan menjadi lebih baik lagi sesuai yang diharapkan atau diinginkan oleh Masyarakat atau pengguna layanan di wilayah Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

4.2 Rekapitulasi Hasil Survey – Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Rekapitulasi score hasil IKM per unsur layanan yang dinilai rata-rata dari keseluruhan lembar kuesioner Responden pada kegiatan SKM di Paten Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan;

NO	UNSUR LAYANAN YANG DINILAI	AVERAGE	MUTU	KINERJA
1	Kesesuaian Persyaratan	3,64	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,68	A	Sangat Baik
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,56	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,6	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,65	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,68	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,61	A	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana & Prasarana	3,62	A	Sangat Baik
IKM UNIT KERJA PATEN		3,747	A	Sangat Baik

4.3 Unsur Jenis Pelayanan

Dari jumlah 339 orang responden di PATEN Kecamatan Banjarmasin Selatan mendapatkan Hasil IKM per unsur jenis produk pelayanan yang berjumlah (Enam) produk pelayanan sesuai Standar Pelayanan Kecamatan yang ada pada Paten Kecamatan Banjarmasin Selatan, dengan rincian sebagai berikut;

NO	NAMA PRODUK / JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	KATEGORI NILAI IKM	MUTU	KINERJA
1	Legalisasi SKTM(Surat Keterangan Tidak Mampu)	32	9.44%	A	Sangat Baik
2	Legalisasi Surat Pengantar Perkawinan	133	39.23%	A	Sangat Baik
3	Registrasi Suat Waris	63	18.58%	A	Sangat Baik
4	Legalisasi Usulan Pensiun	3	0.89%	-	-
5	Legalisasi Masuk Polri/Polisi	75	22.12%	A	Sangat Baik
6	Rekomendasi Dispensasi Nikah	19	5.6%	A	Sangat Baik
7	Pernyataan Hibah	0	0%	A	Sangat Baik
8	Legalisasi Domisili Lembaga	13	3.83%	A	Sangat Baik
9	Legalisasi Proposal	1	0.3%	A	-
10	Rekomendasi Operasional	0	0%	A	-

4.4 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat, tiga unsur pelayanan yang terendah berikut memerlukan rencana aksi/tindak lanjut untuk perbaikan prioritas unsur pelayanan, dengan rincian sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Program / Kegiatan	W a k t u				Penanggung Jawab
			T W. 1	TW .2	TW .3	T W. 4	
1	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / Gratis				√	Camat
2	Produk Jenis Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan				√	Camat
3	Penanganan pengaduan sarana dan masukan	Berupaya meningkatkan Kualitas Pengaduan yang baik bagi semua masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Selatan				√	Camat

Dari uraian tabel diatas terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang terendah dari 9 (sembilan) unsur pelayanan akan menjadi perhatian Instansi Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan dalam rangka perbaikan yang ada pada rencana aksi atau tindak lanjut yang akan dilakukan kedepannya sehingga dapat menjadi lebih baik lagi seperti yang diharapkan masyarakat atau pengguna layanan untuk mewujudkan pelayanan yang prima (Excellent Service) Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PATEN Kecamatan Banjarmasin Selatan per 01 Januari sampai dengan 01 Juni Tahun 2025. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 339 responden yang sudah di survei kepada pengguna layanan dengan metode online. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Paten Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin pada tahun 2025 sebesar 90.68 yang berarti masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** dengan mutu Pelayanan : **A**. Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada PATEN Kecamatan Banjarmasin Selatan yang terendah ada pada unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai IKM : 3.56. Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada unsur Perilaku Petugas (U7) dengan nilai IKM : 3.68

5.2 Saran dan Rekomendasi

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan PATEN 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 **“ PELAYANAN PRIMA ”**

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 Paten 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 2025 untuk Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan Tahun pelaksanaan 2025, semoga menjadi perbaikan kedepan guna mencapai Pelayanan Prima seperti yang diharapkan oleh pengguna layanan/masyarakat Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

Banjarmasin, 18 Juni 2025

Camat Banjarmasin Selatan



Drs. FIRDAUS, M.Si

NIP.19711227 199203 1 004

