

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025**



**SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

SAMPUL LAPORAN	
DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Unsur Pelayanan	10
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	19
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	20
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..	20
4.2 Rencana Tindak Lanjut	20
4.3 Tren Nilai SKM.....	20
BAB V KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN	24
1. Kuesioner	24
2. Hasil Olah Data SKM	25
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	26
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM....	26

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 mengamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur. Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 tamu yang berkunjung, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi, barang dan jasa yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas.

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.

1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Perangkat Daerah : Sekretariat DPRD
2. Alamat : Jl. Tambun Bungai No. 54 Kuala Kapuas
3. Jenis Layanan :
 1. Administrasi Surat Masuk dan Keluar Sekretaris DPRD
 2. Administrasi Surat Masuk dan Keluar Ketua DPRD
 3. Fasilitasi Audiensi dan atau penyampaian aspirasi Masyarakat kepada pimpinan DPRD
 4. Fasilitasi rapat paripurna
 5. Risalah Paripurna DPRD
 6. Rapat Badan Musyawarah DPRD

7. Penerimaan Kunjungan Kerja

 8. Penerbitan SPM
 9. Fasilitasi Sarana dan Prasarana
4. Produk Layanan :
 1. Disposisi surat/ surat keluar Sekretaris DPRD
 2. Disposisi surat / surat keluar Ketua DPRD
 3. Notulen Audiensi dan atau Rekomendasi
 4. Playanan Rapat Peripurnas
 5. Telaksananya Penyusunan Risalah Paripurna
 6. Terselenggarakannya Rapat Banmus sesuai ketentuan yang berlaku

7. Pelayanan Kunjungan Kerja/ Tamu

 8. Terbitnya SPM
 9. Sarana dan Prasarana

5. Maklumat
Pelayanan

: **“KAMI SIAP DAN BERSUNGGUH-SUNGGUH
MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI STÁNDAR
PELAYANAN DAN SENANTIASA MELAKUKAN
USAHA PERBAIKAN BERKELANJUTAN DAN
APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN
PELAYANAN SESUAI YANG TELAH
DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERATURAN KEPEGAWAIAN YANG
BERLAKU”**

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk melalui Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Kapuas Nomor 09/Setwan.2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas. Susunan keanggotaan Tim pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

- Pengarah : Sekretaris DPRD Kabupaten Kapuas
- Ketua Tim : Drs. Ajeng, MT
- Pengolah Data : Achmad Norhan, S.AP
- Anggota (surveyor) : Rahmadani Purnamasari, S.KM
- Anggota (surveyor) : Putri Aura Asia

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Kualitas Pelayanan** : Kualitas pelayanan adalah kualitas yang diberikan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Pelayanan yang diberikan** : 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Petugas Pelayanan** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Ketepatan Waktu** : Ketepatan waktu adalah ketepatan waktu dalam kesiapan pelayanan fasilitasi kunjungan.
9. **Ketercukupan Jumlah sarana** : 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 6 (enam) bulan (semester). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	15
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2025, maka **populasi** penerima layanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak **50** 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 **44** 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

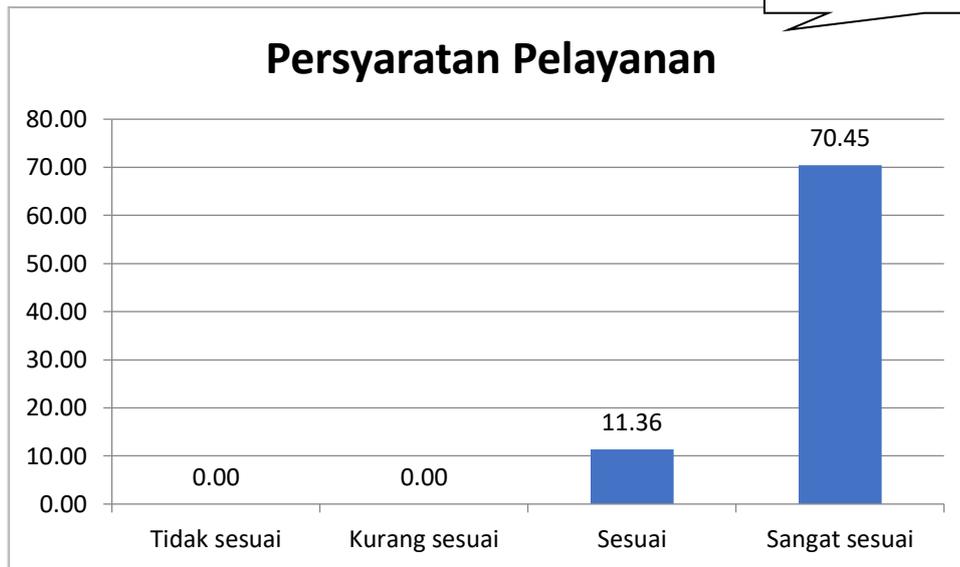
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **44** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	64%
		PEREMPUAN	16	36%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	17	39%
		DIII	0	0%
		SI	20	45%
		S2	7	16%
3	PEKERJAAN	PNS	20	45%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	24	55%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A		
		LAYANAN B		
		LAINNYA		

3.2 Unsur Pelayanan

3.2.1 Persyaratan Pelayanan (U1)

Diambil (copy-paste) dari file form tabulasi survei.xls



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei dapat terlihat bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yaitu 70,45% responden menjawab sangat sesuai.
- Persyaratan pelayanan telah dipermudah dan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

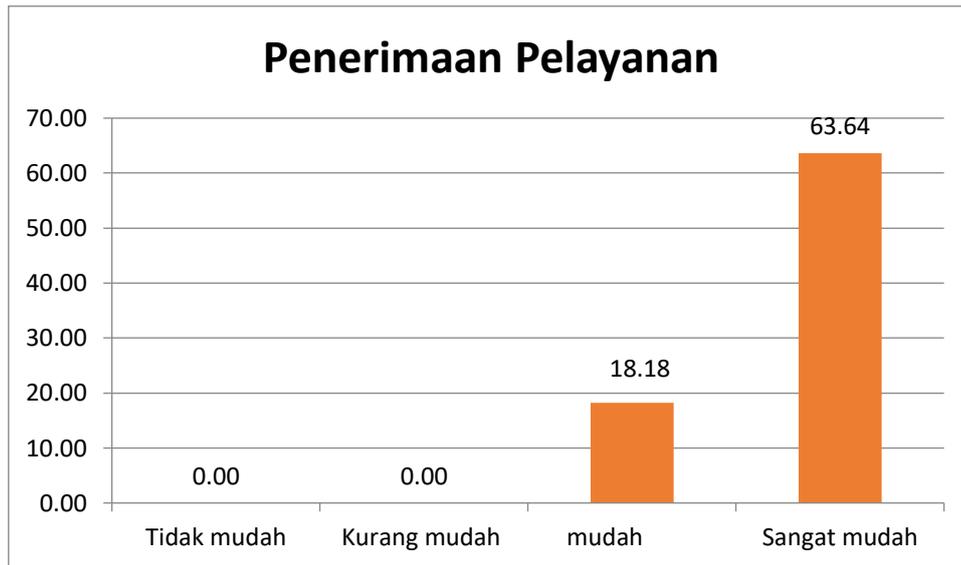
Langkah/Saran perbaikan :

Prosedur pelayanan terus ditingkatkan guna menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dinamika perkembangan zaman.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Unsur Pelayanan	3.778	3.932	3.841

3.2.2 Penerimaan Pelayanan (U2)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei, 63,64% responden menyatakan bahwa penerimaan pelayanan di Sekretariat DPRD tergolong sangat mudah, yang menunjukkan tingkat pemahaman yang baik terhadap kemudahan pelayanan.
- Petugas Sekretariat DPRD secara aktif memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan kepada tamu yang berkunjung, guna memastikan proses layanan berjalan dengan lancar dan informatif.

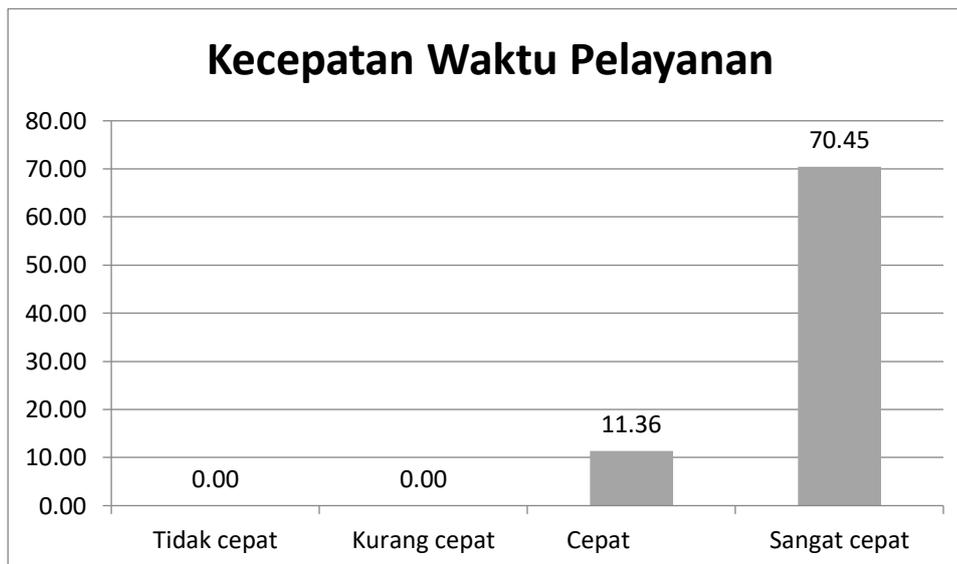
Langkah/Saran perbaikan :

Penerimaan pelayanan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, dan perbaikannya akan terus dikembangkan sesuai standar pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Penerimaan Pelayanan	3.722	3.955	3.773

3.2.3 Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei 70,45% responden menyatakan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan tergolong sangat cepat.
- Pegawai Sekretariat DPRD dinilai telah cepat dan tanggap dalam menangani pelayanan.

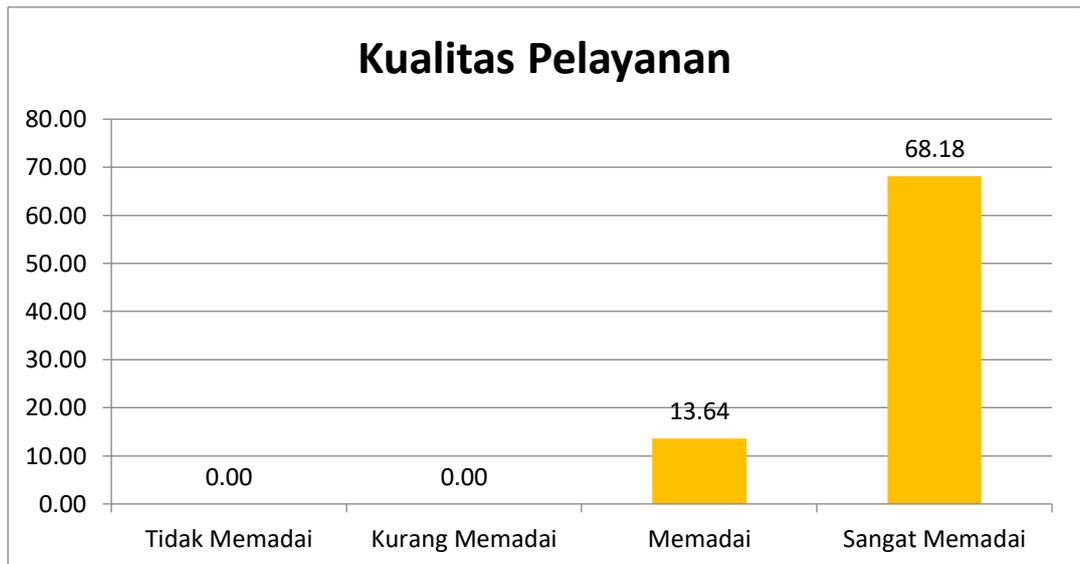
Langkah/Saran perbaikan :

Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, Sekretariat DPRD akan terus memberikan bimbingan kepada petugas agar kompetensi mereka berkembang secara berkelanjutan.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Kecepatan Waktu Pelayanan	3.556	3.932	3.864

3.2.4 Kualitas Pelayanan (U4)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei, 68,18% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tergolong sangat memadai, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap layanan.
- Kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung akan terus ditingkatkan guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.

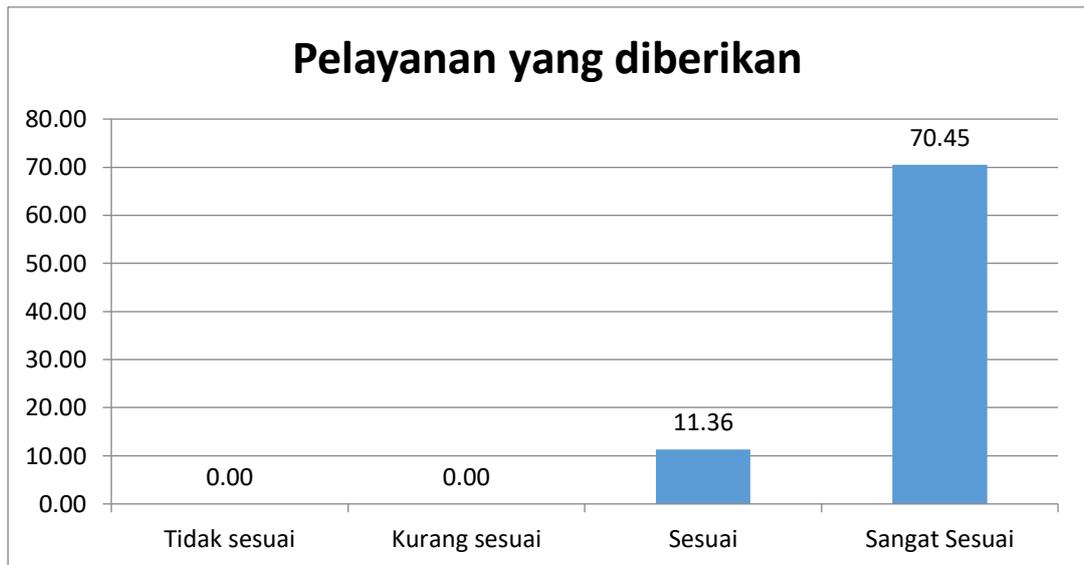
Langkah/Saran perbaikan :

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Sekretariat DPRD akan terus ditingkatkan melalui pemberian bimbingan kepada petugas, sehingga pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dapat terus dikembangkan.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Kualitas Pelayanan	3.917	3.955	3.818

3.2.5 Produk Pelayanan (U5)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei, 70,45% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan hasil yang diterima, menunjukkan adanya kesesuaian antara proses dan output pelayanan.
- Peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan agar petugas semakin cakap dan profesional dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

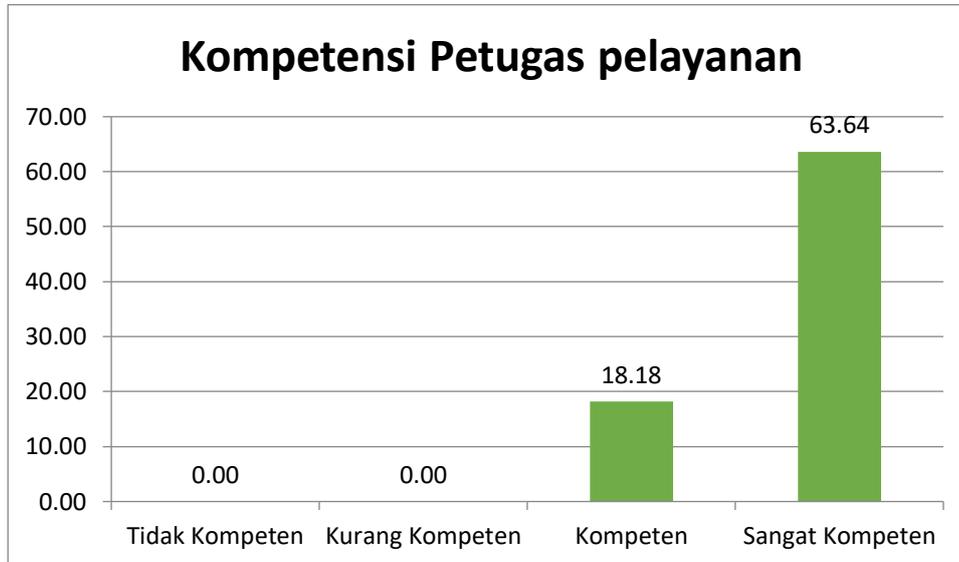
Langkah/Saran perbaikan :

Upaya peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung akan terus dilakukan, agar petugas semakin cakap dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Produk Pelayanan	3.667	3.932	3.818

3.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei, 63,64% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan hasil yang diterima, menunjukkan adanya kesesuaian antara proses dan output pelayanan.
- Peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan agar petugas semakin cakap dan profesional dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

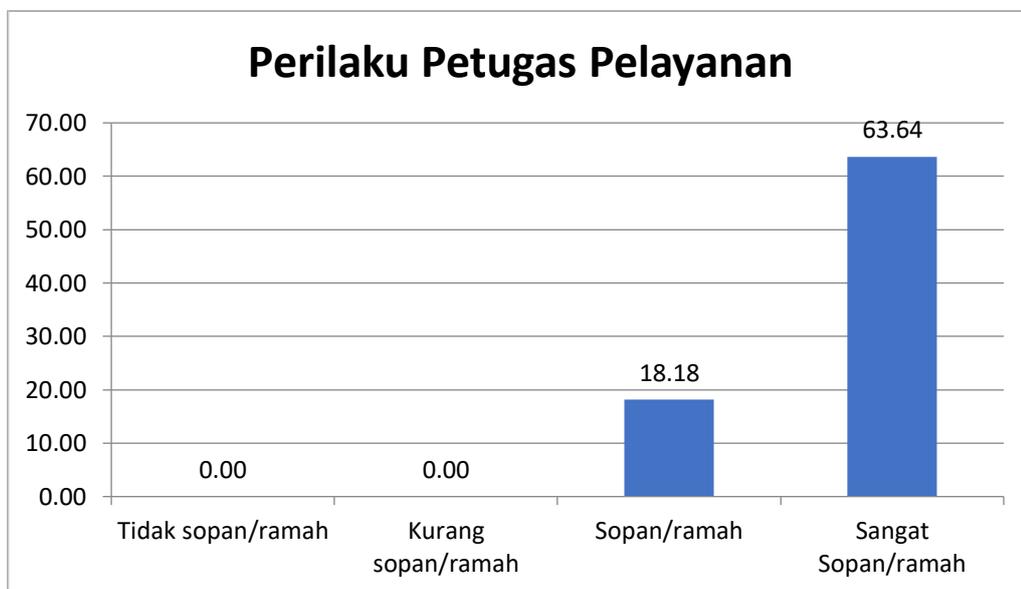
Langkah/Saran perbaikan :

Untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Sekretariat DPRD melaksanakan kegiatan pembinaan secara berkala.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Kompetensi Petugas Pelayanan	3.778	3.477	3.750

3.2.7 Perilaku Petugas Pelayanan (U7)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei, 63,64% responden menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan kunjungan tamu tergolong sangat sopan dan ramah, mencerminkan sikap profesionalisme yang baik dalam interaksi dengan masyarakat.
- Sekretariat DPRD senantiasa mengupayakan agar setiap petugas mempertahankan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

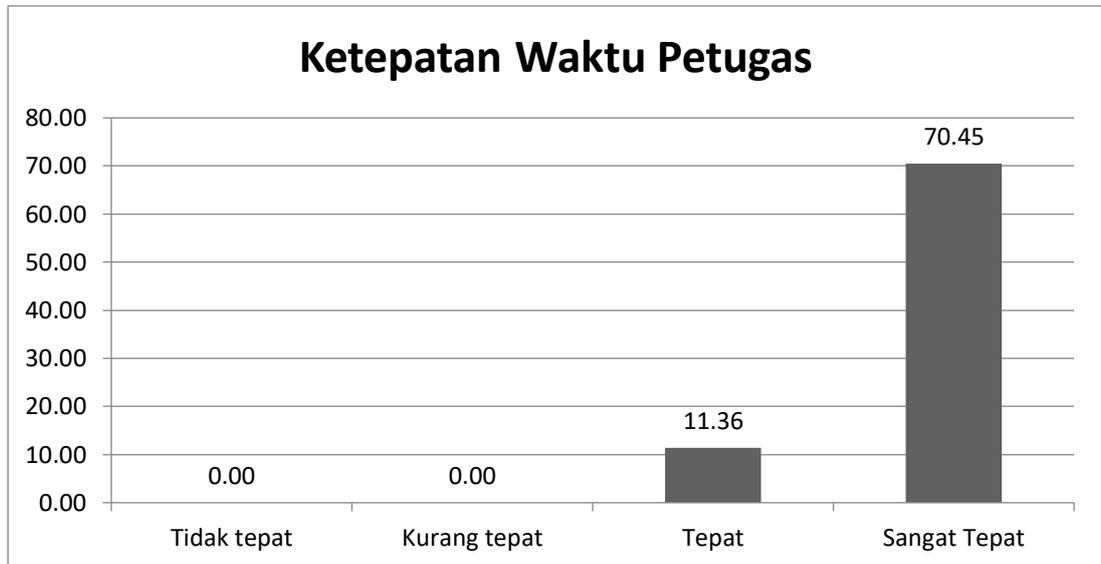
Langkah/Saran perbaikan :

Untuk meningkatkan sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat, dilakukan pelatihan komunikasi efektif serta evaluasi terhadap setiap kinerja yang dilakukan.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Perilaku Petugas Pelayanan	3.833	3.750	3.773

3.2.8 Ketepatan Waktu Petugas (U8)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei dapat terlihat bahwa Ketepatan waktu petugas dalam memberi pelayanan yaitu 70.45% responden menjawab Sangat Tepat.
- Petugas sudah cepat dan tanggap dalam melakukan penanganan pelayanan kepada tamu

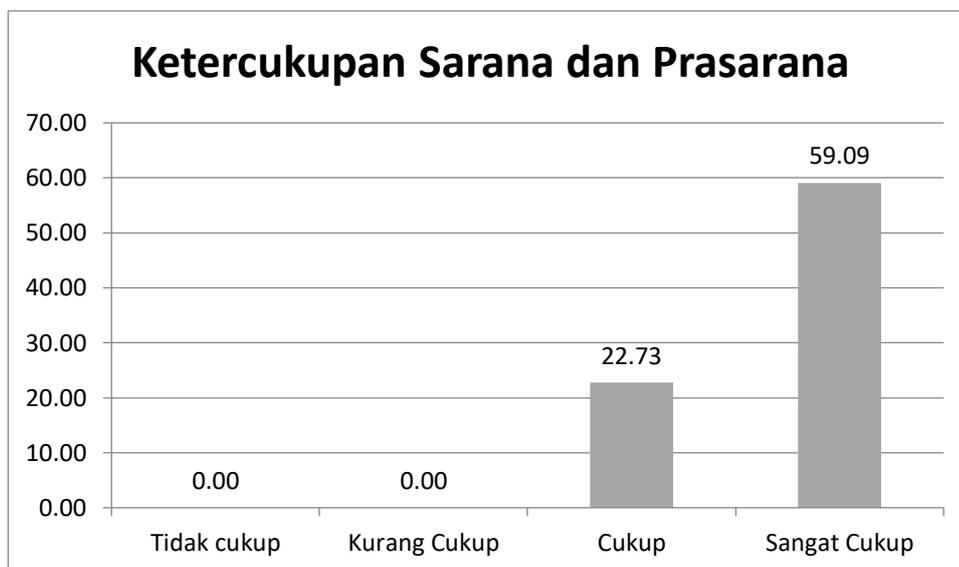
Langkah/Saran perbaikan :

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan akan terus ditingkatkan melalui bimbingan dan pengaturan jadwal bagi petugas, agar pengetahuan yang diperoleh dapat terus dikembangkan dan diterapkan secara optimal.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Ketepatan Waktu Petugas	3.833	2.727	3.841

3.2.9 Ketercukupan Sarana dan Prasarana (U9)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Berdasarkan hasil survei, 59,09% responden menyatakan bahwa ketercukupan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan tergolong sangat cukup, yang menunjukkan ketersediaan fasilitas telah mendukung proses pelayanan.
- Sekretariat DPRD terus mengupayakan agar petugas pelayanan difasilitasi dengan tempat dan ruangan yang memadai, guna menunjang pemberian pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Langkah/Saran perbaikan :

Sebagai paningkatan bagian dari peningkatan sarana prasarana, Sekretariat DPRD menambah fasilitas Ruang Tunggu Tamu untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung.

Hasil survei dalam 1 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2024	SEM II 2024	SEM I 2025
Ketercukupan Sarana dan Prasarana	3.944	2.864	3.659

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.841	3.773	3.864	3.818	3.818	3.750	3.773	3.841	3.659
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.73 (A atau Sangat Baik)								

Nilai Unsur Pelayanan lihat di Form Tabulasi



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dalam semua unsur pelayanan hasil Survei kepuasan Masyarakat yang di berikan Kuesioner kepada para tamu/anggota DPRD yang berkunjung ke Sekretariat DPRD Kab. Kapuas mendapatkan nilai Rata- rata dengan mutu pelayanan sangat baik dan satu unsur yang mendapatkan nilai baik yaitu **Kecepatan Waktu Pelayanan** dengan nilai **3.864**.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran, kritik, serta pengaduan yang disampaikan melalui berbagai kanal aduan yang tersedia, tidak ditemukan laporan yang memerlukan penanganan serius. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang sebelumnya dinilai kurang, telah dipenuhi dan mengalami peningkatan. Tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain: ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan kenyamanan layanan. Peningkatan pada aspek tersebut diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.
3. Berdasarkan pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat keluhan yang memerlukan perhatian serius untuk ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang sebelumnya dinilai kurang telah diperbaiki dan ditingkatkan secara optimal. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, antara lain: “Ketersediaan fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu tamu dan kenyamanan layanan, perlu ditingkatkan guna memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

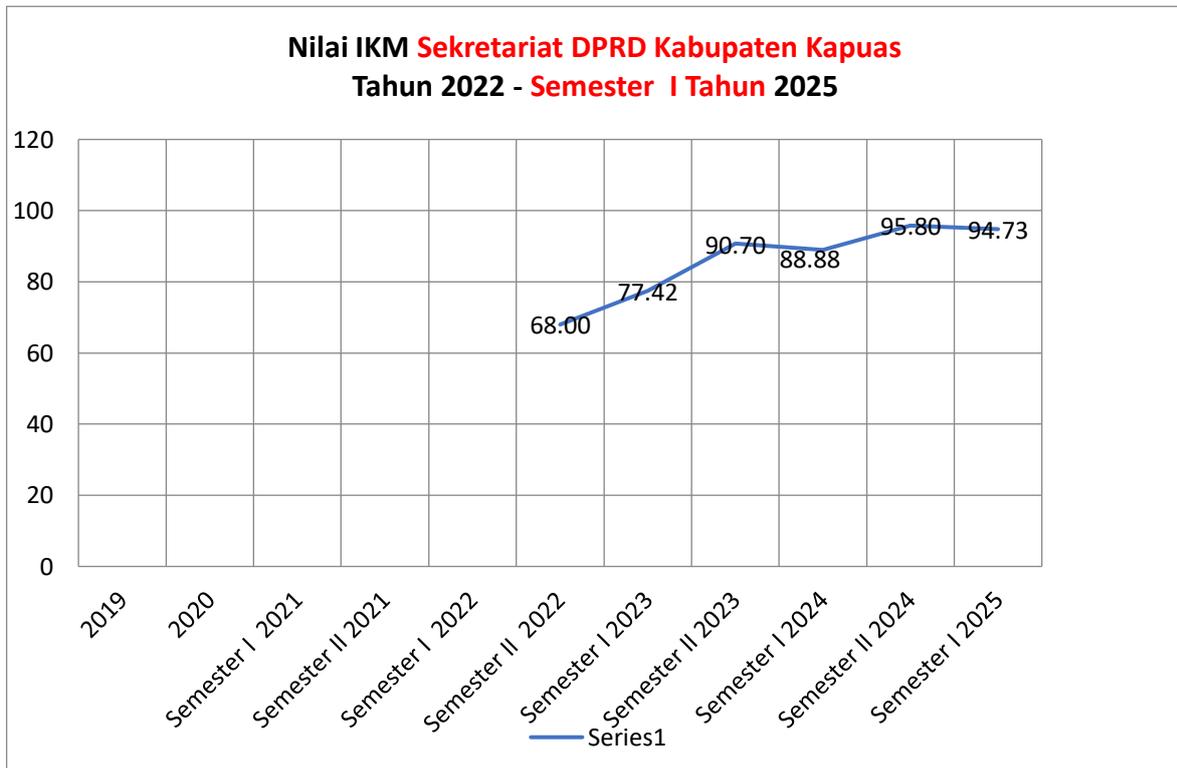
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan secara internal bagian umum. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Petugas Pelayanan	Peningkatan SDM		√	√	√	1. Bagian Umum 2. Bagian yang membidangi terkait dengan maksud tujuan kunjungan
2	Ketercukupan Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan prasarana			√	√	1. Bagian Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat

kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi **Fluktuasi** peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2025 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kapuas.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Semua Unsur pelayanan dalam survei ini mendapatkan nilai **Sangat baik**, dengan Unsur **tertinggi** adalah Kecepatan Waktu Pelayanan (3,864) dan Unsur **terendah** adalah Ketercukupan Sarana dan Prasarana (3,659), meskipun masih dalam kategori sangat baik, menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan lebih lanjut.
- Mutu pelayanan yang mencerminkan kualitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD telah berjalan dengan optimal dan memenuhi harapan masyarakat.
- Komposisi responden : Berdasarkan jenis kelamin: 64% laki-laki dan 36% perempuan. Berdasarkan pendidikan terakhir: mayoritas responden lulusan S1 (45%), disusul SMA (39%), dan >S2 (16%). Berdasarkan pekerjaan: 55% berasal dari kategori "lainnya", dan 45% merupakan PNS.
- Berdasarkan hasil survei tersebut, prioritas peningkatan pelayanan ke depan dapat diarahkan pada penyediaan dan penyempurnaan sarana pendukung, seperti ruang tunggu dan fasilitas penunjang kenyamanan lainnya, guna mewujudkan pengalaman pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat.

Kuala Kapuas, 17 Juni 2025

PIR SEKRETARIS DPRD



Drs. AJENG, M.T
Perbina TK. I (IV/b)
NIP. 19691228 199012 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KAPUAS

Tanggal Survei :

Jam Survei :

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :..... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima : **PELAYANAN PENERIMAAN KUNJUNGAN KERJA**

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan/mechanisme pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?		7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?		8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?	
a. Tidak cepat.	1	a. Tidak tepat	1
b. Kurang cepat.	2	b. Kurang tepat.	2
c. Cepat.	3	c. Tepat	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketercukupan sarana dan prasarana dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja ?	
a. Tidak Memadai	1	a. Tidak Cukup	1
b. Kurang memadai	2	b. Kurang Cukup	2
c. Memadai	3	c. Cukup	3
d. Sangat Memadai	4	d. Sangat Cukup	4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan ?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

Data Profil Responden																
No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						CEK DATA RESPONDEN
		L	P	SD	SMP	SMA	DI/DII/DIV	S1	> S2	PN S	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	Lainnya	
1	1		1			1									1	
2	1		1			1									1	
3	1	1							1						1	
4	1		1			1									1	
5	1	1							1						1	
6	1	1							1						1	
7	1		1					1							1	
8	1		1					1							1	
9	1	1							1	1						
10	1	1				1				1						
11	1	1						1							1	
12	1	1						1							1	
13	1		1					1							1	
14	1	1						1							1	
15	1		1					1		1						
16	1	1				1				1						
17	1	1				1									1	
18	1	1							1						1	
19	1		1					1		1						
20	1	1						1		1						
21	1		1					1		1						
22	1	1						1							1	
23	1	1				1									1	
24	1	1						1							1	
25	1		1					1		1						
28	1		1			1				1						
27	1	1							1	1						
28	1	1				1				1						
29	1	1				1				1						
30	1	1				1				1						
31	1		1			1									1	
32	1	1						1							1	
33	1		1			1									1	
34	1	1						1		1						
35	1	1						1							1	
36	1	1				1				1						
37	1		1					1							1	
38	1	1							1						1	
39	1	1				1									1	
40	1		1					1		1						
41	1	1						1		1						
42	1		1			1				1						
43	1	1						1		1						
44	1	1				1				1						
Jmlh	1	28	16	0	0	17	0	20	7	20	0	0	0	0	24	0
%		64%	36%	0%	0%	39%	0%	45%	16%	45%	0%	0%	0%	0%	55%	

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	3	4	4	3	4	4
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	3
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	3	4	3	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	3	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	3	4	4	3	4	4
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	3	4	4	3	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	4	3	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	3	4	3	3	4	3
42	3	3	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	3	3	4	3	3
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3
Σ Nilai / Unsur	169	166	170	168	168	165	166	169	161
NRR / Unsur	3,841	3,773	3,864	3,818	3,818	3,750	3,773	3,841	3,659
NRR tertimbang / Unsur	0,426	0,419	0,429	0,424	0,424	0,416	0,419	0,426	0,408
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3.789	94.728

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 = NRR per unsur x 0,071

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,841
U2	Penerimaan Pelayanan	3,773
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,864
U4	Kualitas Pelayanan	3,818
U5	Pelayanan yang diberikan	3,818
U6	Kompetensi Petugas pelayanan	3,750
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,773
U8	Ketepatan Waktu Petugas	3,841
U9	Ketercukupan Sarana dan Prasarana	3,659

IKM UNIT PELAYANAN : 94,73

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

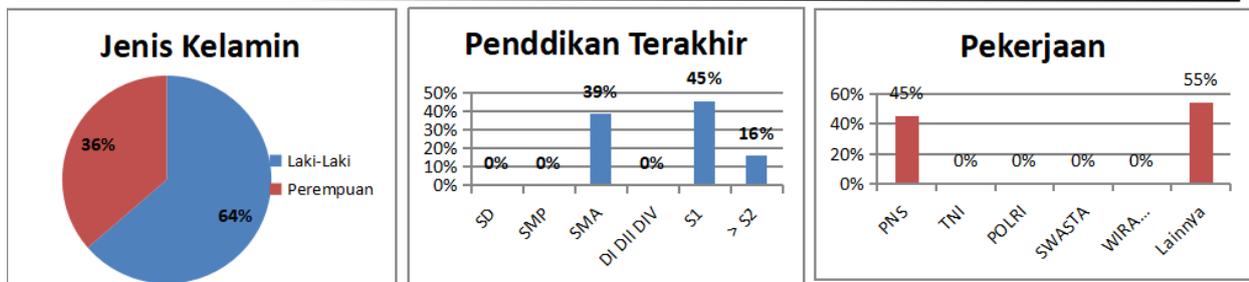
Tempat Survei : Kantor DPRD
Kabupaten Kapuas
Waktu Survei : Januari - Juni 2025
Responden : 44 Orang

IKM UNIT PELAYANAN : 94,73

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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	3,841	Sangat Baik
U2	Penerimaan Pelayanan	3,773	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,864	Sangat Baik
U4	Kualitas Pelayanan	3,818	Sangat Baik
U5	Pelayanan yang diberikan	3,818	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,750	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,773	Sangat Baik
U8	Ketepatan Waktu Petugas	3,841	Sangat Baik
U9	Ketercukupan sarana dan prasarana	3,659	Sangat Baik



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM