



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN BONTANG BARAT
KOTA BONTANG TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan.....	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner.....	17
2. Hasil Pengolahan Data.....	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	22
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	23

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 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 Bontang Barat Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur , 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 Bontang Barat Kota Bontang.

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 DPRD;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD 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 Bontang Barat Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang 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 Online yang disebarakan kepada pengguna layanan baik melalui tablet yang disiapkan di Kecamatan maupun dibagikan melalui WhatsAap. 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 Bontang Barat Kota Bontang 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, keterampilan 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 kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

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 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 473 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 137 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 137 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	72	52,6%
		PEREMPUAN	65	47,2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	18	13,1%
		SLTP	40	29,2%
		SLTA	51	37,2%
		DI-DIII	8	5,8%
		SI	18	13,1%
		S2-S3	2	1,5%
3	PEKERJAAN	PNS	8	5,8%
		IRT	32	23,4%
		Swasta	6	4,4%
		Wirausaha	7	5,1%
		Pelajar/Mahasiswa	43	31,4%
		Belum/Tidak Bekerja	6	4,4%
		Karyawan BUMN	4	2,9%
		Lain-lain	31	22,60%
4	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	7	13%
		Surat Keterangan Ahli Waris	19	13,9%
		Pengurusan Surat Keterangan Pindah/masuk Penduduk	7	5,1%
		Pengurusan Kartu Keluarga (KK)	23	16,8%
		Surat Keterangan Dispensasi Nikah	7	5,1%
		Surat Keterangan Belum Menikah	0	0%
		Perekaman E-KTP	29	21,2 %
		Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	45	32,8%

Karakteristik responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 52,6% laki-laki dan 47,2% perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan responden penerima layanan persentase tertinggi adalah responden berpendidikan terakhir SLTA 37,2%, sedangkan terendah adalah S2-S3 1,5%. Selanjutnya berdasarkan indikator pekerjaan responden penerima layanan didominasi oleh pelajar/mahasiswa 31,4%, diikuti Ibu Rumah

Tangga 23,4%, dan lainnya 2,6 %, . Berikutnya persentase berdasarkan karakteristik jenis layanan yang diberikan yakni Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) 32,8%, Perekaman E-KTP 21,2 %, dan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) 16,8%.

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

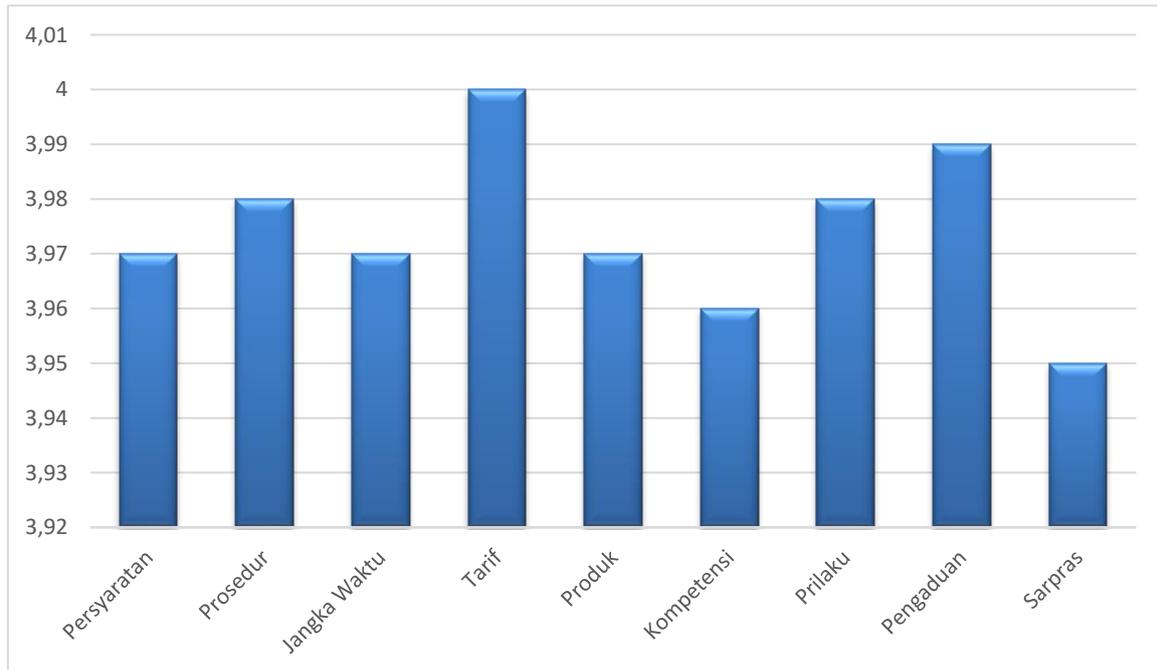
Indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan data hasil survei per unsur layanan yang terdiri dari U1 sampai dengan U9 dan kemudian digambarkan secara detail dalam bentuk tabel yang memuat kategori IKM per unsur (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), dan Kategori.

Hasil survei IKM di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang Semester I pada tahun 2025 menunjukkan capaian yang Sangat Baik, yaitu nilai IKM 99,360. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NI)	3.97	3.98	3.97	4.00	3.97	3.96	3.98	3.99	3.95
Nilai Interval Konversi (NIK)	97.08	97.81	97.08	100.00	97.08	96.35	97.81	99.27	94.89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.36 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Pada Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur tergambar grafik capaian nilai SKM berdasarkan sembilan unsur SKM layanan. Unsur tarif menempati urutan teratas dengan nilai 4,00 diikuti unsur Pengaduan 3,99 dan Prosedur dan Prilaku petugas dengan nilai sama 3,98. Sedangkan tiga unsur yang menempati urutan terbawah yakni unsur sarpras dengan nilai 3,95; Kompetensi Pelaksana 3,96 dan jangka waktu 3,97; Unsur yang memperoleh nilai maksimum empat adalah terkait Tarif yang mana pelayanan di Kecamatan bontang Barat adalah Gratis atau Tidak dipungut Biaya. Namun seluruh unsur telah melampaui nilai tiga yang bermakna seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai interval diatas 70.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Indek kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan dinilai dan dikategorikan berdasarkan tiga bentuk layanan yang diberikan, berikut capaian SKM berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang pada tahun 2025.

Tabel 3.2.
Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2025	Kategori
1	Surat Keterangan Tidak Mampu	99,99	SANGAT BAIK
2	Surat Keterangan Ahli Waris	87,95	SANGAT BAIK
3	Pengurusan Surat Keterangan Pindah/Masuk Penduduk	98,01	SANGAT BAIK
4	Pengurusan Kartu Keluarga (KK)	98,01	SANGAT BAIK
5	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	99,02	SANGAT BAIK
6	Surat Keterangan Belum Nikah	0	-
7	Perekaman E-KTP	99,41	SANGAT BAIK
8	Pembuatan Kartu Identitas Anak	99,74	SANGAT BAIK

Hasil capaian SKM berdasarkan jenis layanan di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang tahun 2025 seluruh jenis layanan memperoleh kategori baik dengan nilai Hasil SKM yang bervariasi, dengan rincian pada jenis Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu mendapatkan penilaian 99,99 ; Surat Keterangan Ahli Waris dengan nilai 87,95; Pengurusan Surat Keterangan Pindah /Masuk Penduduk dengan nilai 98,01; Pengurusan Kartu Keluarga (KK) dengan nilai 98,01; Surat Keterangan Dispensasi Nikah dengan nilai 99,02; Surat Keterangan Belum Nikah Tidak ada pelayanan selama semester I; Perekaman E-KTP dengan nilai 99,41; dan Pembuatan Kartu Identitas Anak dengan nilai 99,74, ketujuh jenis layanan yang disurvei tersebut berada dalam kategori SANGAT BAIK.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah: **Sarana dan Prasarana 3,01; Waktu penyelesaian 3,97; Kompetensi pelaksana 3,96**
2. Tiga unsur dengan nilai tertinggi ialah: **Tarif 4,00 , Pengaduan 3,99 dan Prosedur dan Prilaku Petugas dengan nilai yang sama 3,98.**

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Berikan pelayanan yg baik”.
- “Perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan”.
- “terus tingkatkan pelayanannya”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan

- Terbatasnya anggaran yang tersedia untuk peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana
- Waktu yang diperlukan untuk melayani dinilai lambat dikarenakan kurangnya petugas loket pelayanan.
- permasalahan/kekurangan dari unsur kompetensi pelaksana disebabkan minimnya kesadaran terkait pelayanan prima bagi petugas loket yang

4.2 Rencana Tindak Lanjut (BERDASARKAN 3 UNSUR TERENDAH)

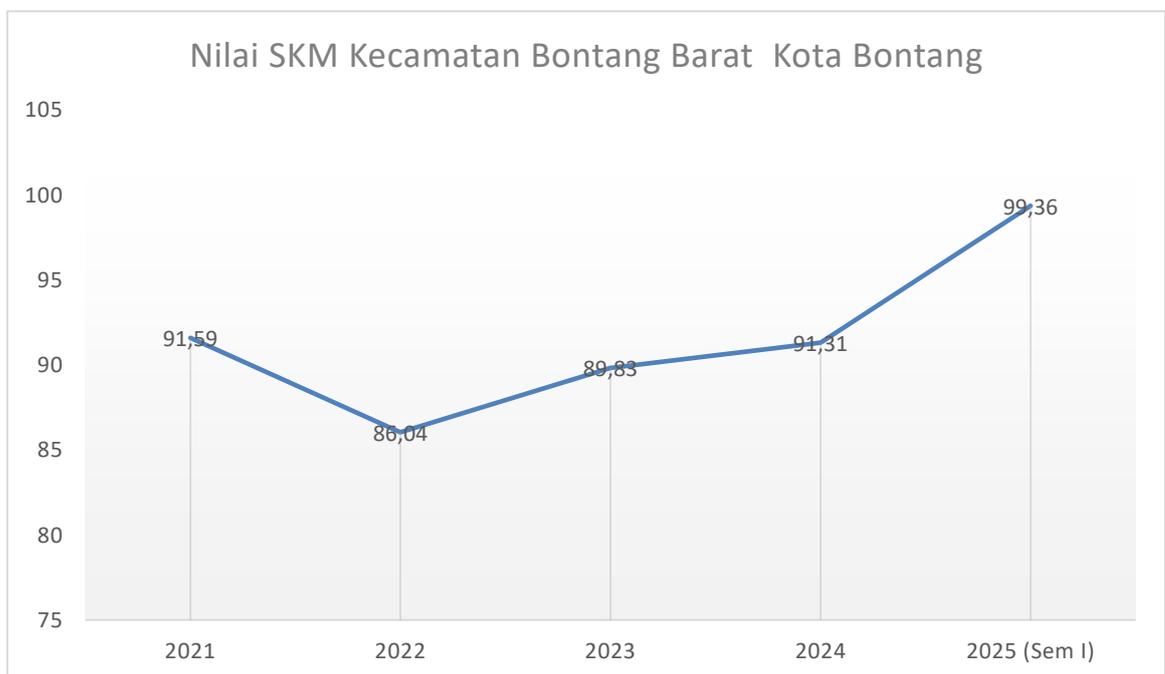
Berdasarkan hasil analisis di atas, secara umum penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Kecamatan Bontang Barat sudah berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian, dalam rangka

meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan publik, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur layanan yang berada pada peringkat bawah. Selain itu evaluasi rutin juga perlu tetap dilakukan sebagai bahan *maintenance* kualitas layanan. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut juga dapat mempertimbangkan masukan dan saran dari pengguna layanan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Mendata jenis-jenis sarana prasarana yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Dan mengusulkan penganggaran di anggaran perubahan		√	√		...
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan monitoring kesesuaian pelayanan dengan SOP pelayanan yang sudah ditetapkan	√	√			...
3	Kompetensi Pelaksana	Penguatan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK dan Pelatihan <i>service excellence</i>	√	√			...

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 Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tren tingkat kepuasan di atas dapat disimpulkan terjadi inkonsisten capaian Nilai SKM Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dari tahun 2021 hingga 2025. Capaian nilai SKM Tahun 2025 mengalami Peningkatan 8,50 dari tahun sebelumnya. Pencapaian nilai SKM tahun 2025 masih lebih tinggi dibanding tahun 2024, ini menunjukkan Kecamatan Bontang Barat telah melakukan perbaikan pada unsur-unsur yang lemah di Tahun sebelumnya. Namun untuk kedepannya, Kecamatan Bontang Barat wajib konsisten dalam mempertahankan atau meningkatkan tren nilai SKM.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,36.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan **Sarana dan Prasarana; Waktu penyelesaian; Kompetensi pelaksana.**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Tarif, Penanganan pengaduan, Prosedur dan Prilaku Petugas.**
- Saran dan perbaikan berdasarkan tiga unsur terendah yaitu: **(1) Mendata jenis-jenis sarana prasarana yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Dan mengusulkan penganggaran di anggaran perubahan (2) Melakukan evaluasi dan monitoring kesesuaian pelayanan dengan SOP pelayanan yang sudah ditetapkan, (3) Penguatan *core values* ASN BerAKHLAK dan Pelatihan *service excellence*.**

Kota Bontang, 04 Juni 2025

Camat Bontang Barat



Hj. Ida Idris, SE

NIP. 197701272001122006

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Link :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZPijq84DGt0y9zMHeuz8mlz4PCjafuk9m1FEUrB-4-5zgpw/viewform?usp=dialog>

ZPijq84DGt0y9zMHeuz8mlz4PCjafuk9m1FEUrB-4-5zgpw/viewform

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN KECAMATAN BONTANG BARAT PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2025

Bapak/ Ibu/ Saudara Yang Terhormat,

Kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah bersedia mengisi kuesioner ini dan menyerahkannya kembali kepada kami. Survey ini merupakan Pendapat Masyarakat Dan Diisi Sesuai Dengan Apa Yang Dirasakan Atau Dialami Oleh Masyarakat selama mendapatkan pelayanan, **TIDAK ADA JAWABAN YANG BENAR ATAU SALAH** sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara.

Segala informasi dan komentar dalam form ini akan diperlakukan secara Tertutup untuk kepentingan analisis survey. Kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/ Saudara dan rekapitulasi kuesioner tidak akan mencantumkan data diri Bapak/Ibu/Saudara. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

herlinarustam1985@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan



2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN BONTANG BARAT
JENIS LAYANAN : SEMUA

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4

103	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	544	545	544	548	544	543	545	547	541
NRR / Unsur	3,971	3,978	3,971	4,000	3,971	3,964	3,978	3,993	3,949
NRR tertbg/ unsur	0,441	0,442	0,441	0,444	0,441	0,440	0,442	0,444	0,439
IKM Unit pelayanan							3,974	3,993	3,949

*)
) **99,360

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM
- *) tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,111
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,971
U2	Prosedur Pelayanan	3,978
U3	Kecepatan Pelayanan	3,971
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,971
U6	Kompetensi Petugas	3,964
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,978
U8	Penanganan Pengaduan	3,993
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,949

IKM UNIT PELAYANAN :**99,36****Mutu Pelayanan : Sangat Baik****Mutu****Pelayanan :**

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	2,92	2,19	2,92	0,00	2,92	3,65	2,19	0,73
Sangat Baik	97,08	97,81	97,08	100,00	97,08	96,35	97,81	99,27
kosong	0,00							
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

137	137	137	137	137	137	137	137	137
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	4	3	4	0	4	5	3	1
Sangat Baik	133	134	133	137	133	132	134	136
kosong	0							
Total Responden	137	137	137	137	137	137	137	137

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Sarana Prasarana



Ruang Laktasi



Pojok Bermain



Parkir Roda 4



Parkir Roda 2