



KEMENTERIAN
PEKERJAAN UMUM

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI WILAYAH SUNGAI KALIMANTAN IV SAMARINDA
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

SEMESTER II TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting, selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei pengukuran kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik yang diberikan Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Samarinda, 08 Desember 2024
Kepala Balai Wilayah Sungai
Kalimantan IV Samarinda

Yosiandi Radi Wicaksono, S.T., M.Si., M.Sc
NIP. 19821008200641001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Hukum.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1. Pelaksanaan SKM.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4. Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan	6
2.5. Penentuan Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA.....	8
3.1. Jumlah Responden.....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	19
BAB V KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22

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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayan Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 DASAR HUKUM

Adapun yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan konsultasi yang telah diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dilaksanakannya SKM antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;

- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1.PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. SKM dilaksanakan dengan cara pengisian kuisioner yang diberikan kepada masyarakat yang menerima layanan dari Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, baik masyarakat umum, pelaku usaha, mahasiswa, peneliti, akademisi maupun instansi pemerintah lainnya. Salah satu bagian pelayanan publik di Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda adalah layanan data hidroklimatologi di Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Unit Pelayanan Publik senantiasa dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan Unit Pelayanan Publik adalah dengan melihat aspek kepuasan pengguna layanan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda secara rutin melakukan kegiatan survei untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2.2.METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM dengan mengisi kuesioner oleh penerima layanan data yang disediakan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda yaitu:

1. Penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan;
2. Kemudahan pelayanan (tidak rumit) yang diberikan;
3. Kecepatan pelayanan;
4. Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan;
5. Sikap petugas yang memberikan pelayanan;
6. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan;
7. Penanganan pengaduan pengguna layanan;
8. Perbedaan penanganan dalam pelayanan;

9. Kecurangan dalam memberikan pelayanan; dan
10. Percaloan atau perantara yang tidak resmi dalam memberikan layanan.

2.3.LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di ruangan Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda pada waktu jam operasional kantor. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas Unit Kehumasan Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4.JANGKA WAKTU PENYELESAIAN KEGIATAN

Survei dilakukan pada Semester II tahun 2024 mulai Bulan Juli hingga November tahun 2024.

2.5.PENENTUAN RESPONDEN

Responden yang melakukan SKM adalah semua pihak yang mengajukan permohonan layanan data Hidroklimatologi dan Rekomtek pada Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

Setelah data survei dari pengguna layanan publik diperoleh, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pengolahan data SKM ini memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, identifikasi kekurangan/kelemahan, dan saran perbaikan.

3.1. JUMLAH RESPONDEN

Dalam meningkatkan mutu pelayanan Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, kami selalu meminta umpan balik dari pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan berupa pemberian data hidrologi dan kualitas air ataupun data Rekomtek. Selama semester II tahun 2024, terdapat 30 permohonan data sekaligus menjadi responden yang memberikan umpan balik terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda.

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

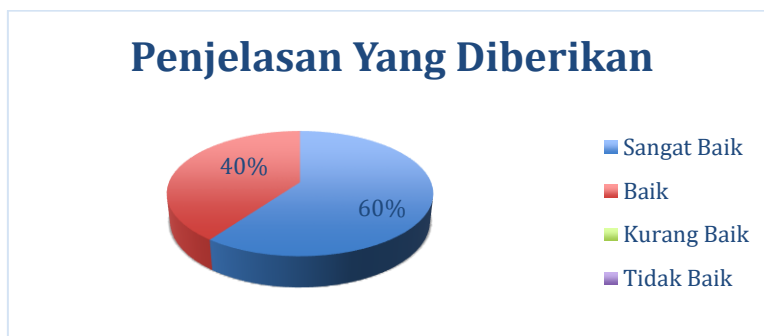
Sebelum dilakukan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda, terlebih dahulu dilakukan analisis secara deskriptif mengenai indikator pelayanan sebagai berikut:

1. Penjelasan Yang Diberikan Tentang Syarat Dan Pelayanan Yang Diberikan

Persyaratan layanan yang dimaksud adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan permohonan data kepada Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda. Adapun penilaian responden terhadap indikator Penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Penilaian terhadap indikator Penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	18	12	0	0



Gambar 3.1. Hasil Penilaian terhadap Indikator Penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan

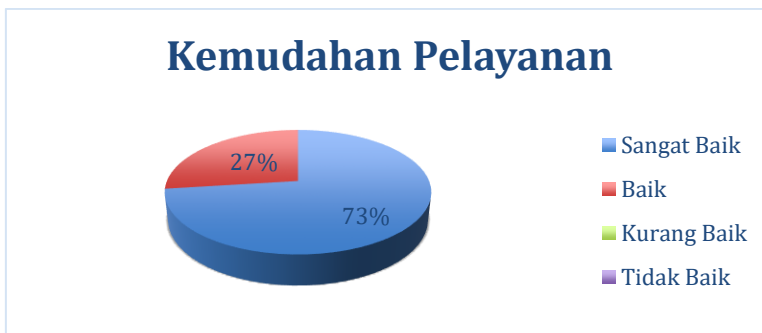
Dari Gambar 3.1. Dapat dilihat bahwa responden menilai Penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 60%, baik sebesar 40%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,60 (Skala 4) atau 90,00 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator penjelasan yang diberikan tentang syarat dan pelayanan yang diberikan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

2. Kemudahan Pelayanan (Tidak Rumit)

Kemudahan pelayanan (tidak rumit) yang diberikan adalah kondisi dimana para penerima layanan bisa mendapatkan layanan data yang dibutuhkan dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan mudah dan tanpa kendala. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kemudahan pelayanan (tidak rumit) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Penilaian terhadap indikator kemudahan pelayanan (tidak rumit)

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	22	8	0	0



Gambar 3.2. Hasil Penilaian terhadap Indikator Kemudahan pelayanan (tidak rumit)

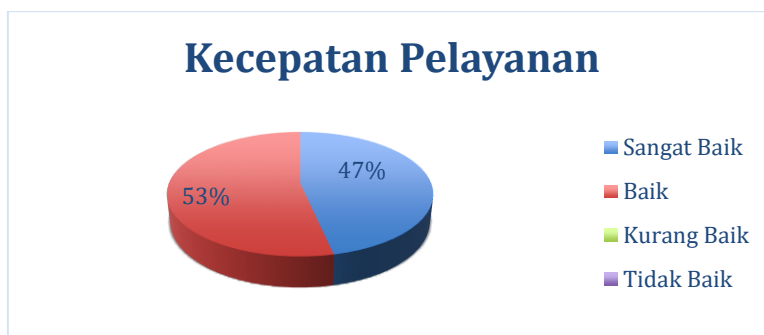
Dari Gambar 3.2. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kemudahan pelayanan (tidak rumit) yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 73%, Baik sebesar 27%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,73 (Skala 4) atau 93,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator kemudahan pelayanan (tidak rumit) dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud adalah waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan data dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dapat ditempuh dalam waktu singkat. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kecepatan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3. Penilaian terhadap indikator Kecepatan pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	14	16	0	0



Gambar 3.3. Hasil Penilaian terhadap Indikator Kecepatan pelayanan

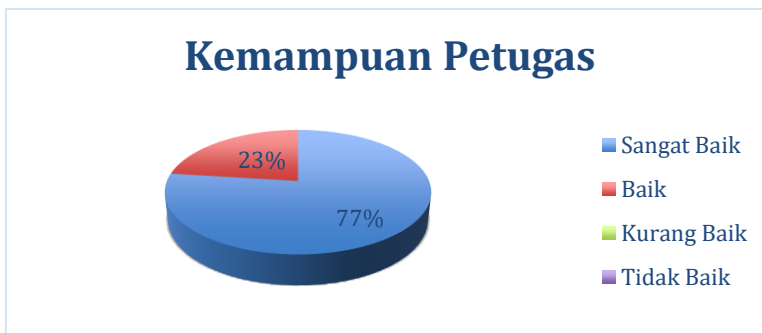
Dari Gambar 3.3. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 47%, Baik sebesar 53%, Kurang dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,47 (Skala 4) atau 86,75 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kecepatan pelayanan dapat diklasifikasikan **Baik**.

4. Kemampuan Petugas Yang Memberikan Pelayanan

Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan adalah kesigapan dan kecakapan petugas yang memberikan layanan data dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Respon petugas yang memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4. Penilaian terhadap indikator Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	23	7	0	0



Gambar 3.4. Hasil Penilaian terhadap Indikator Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan

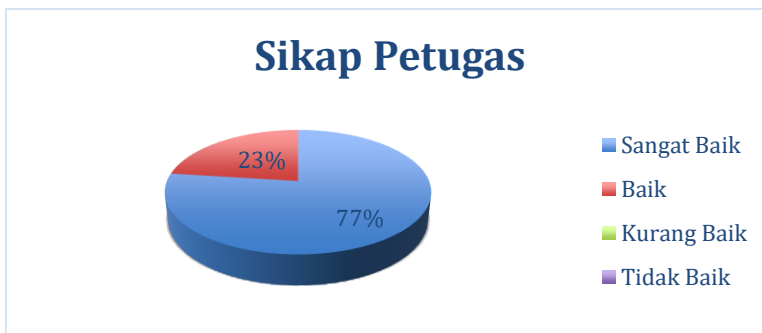
Dari Gambar 3.4. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 77%, Baik sebesar 23%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,77 (Skala 4) atau 94,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Respon petugas yang memberikan pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

5. Sikap Petugas Yang Memberikan Pelayanan

Sikap petugas yang memberikan pelayanan adalah sikap dan tata krama yang ditampilkan oleh petugas yang memberikan layanan data dari Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator sikap petugas yang memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5. Penilaian terhadap indikator sikap petugas yang memberikan pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	23	7	0	0



Gambar 3.5. Hasil Penilaian terhadap Indikator Sikap petugas yang memberikan pelayanan

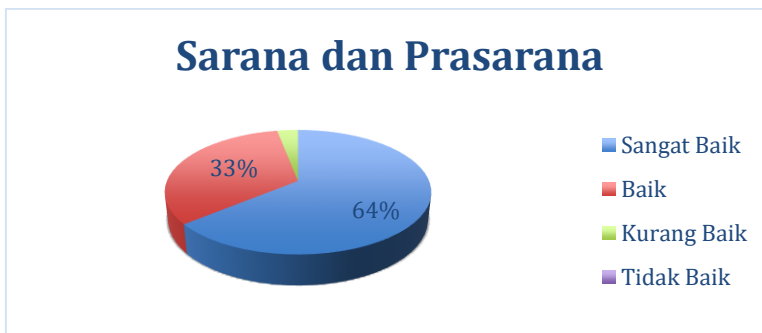
Dari Gambar 3.5. Dapat dilihat bahwa responden menilai Sikap petugas yang memberikan pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 77%, Baik sebesar 23%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,77 (Skala 4) atau 94,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Sikap petugas yang memberikan pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

6. Sarana dan Prasarana Yang Digunakan Dalam Pelayanan

Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam pelayanan adalah sarana dan prasarana yang diberikan Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap Penjelasan yang diberikan oleh petugas yang memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6. Penilaian terhadap indikator Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	19	10	1	0



Gambar 3.6. Hasil Penilaian terhadap Indikator Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan

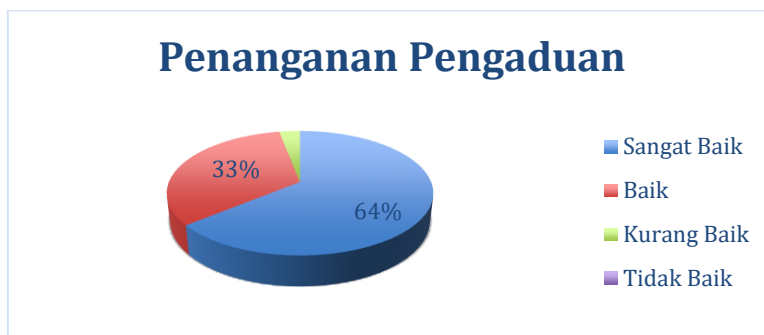
Dari Gambar 3.6. Dapat dilihat bahwa responden menilai Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 64%, Baik sebesar 33%, Kurang Baik sebesar 3% dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,60 (Skala 4) atau 90 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

7. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah Respon terhadap pengaduan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7. Penilaian terhadap indikator Penanganan pengaduan pengguna layanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	17	12	1	0



Gambar 3.7. Hasil Penilaian terhadap Indikator Penanganan pengaduan pengguna layanan

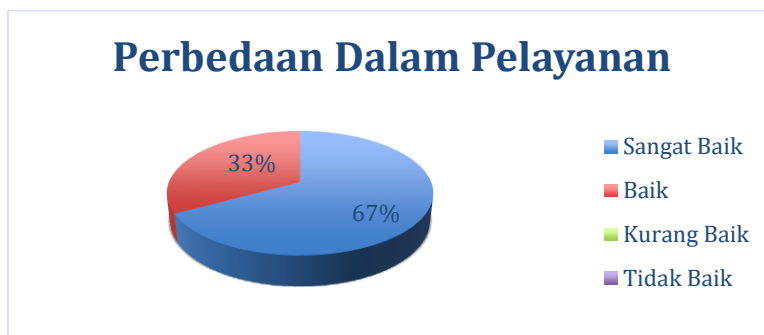
Dari Gambar 3.7. Dapat dilihat bahwa responden menilai Penanganan pengaduan pengguna layanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 57%, Baik sebesar 40%, Kurang Baik sebesar 3% dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,53 (Skala 4) atau 88,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Penanganan pengaduan pengguna layanan dapat diklasifikasikan **Baik**.

8. Perbedaan Penanganan Dalam Pelayanan

Perbedaan penanganan dalam pelayanan adalah untuk menunjukkan apakah ada diskriminasi saat melakukan pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Perbedaan penanganan dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8. Penilaian terhadap indikator Perbedaan penanganan dalam pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	20	10	0	0



Gambar 3.8. Hasil Penilaian terhadap Indikator Perbedaan penanganan dalam pelayanan

Dari Gambar 3.8. Dapat dilihat bahwa responden menilai Perbedaan penanganan dalam pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 67%, Baik sebesar 33%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,67 (Skala 4) atau 91,75 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Perbedaan penanganan dalam pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

9. Kecurangan Dalam Memberikan Pelayanan

Kecurangan dalam memberikan pelayanan adalah untuk memastikan apakah ada kecurangan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator Kecurangan dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9. Penilaian terhadap indikator Kecurangan dalam memberikan pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	23	7	0	0



Gambar 3.9. Hasil Penilaian terhadap Indikator Kebersihan tempat pelayanan

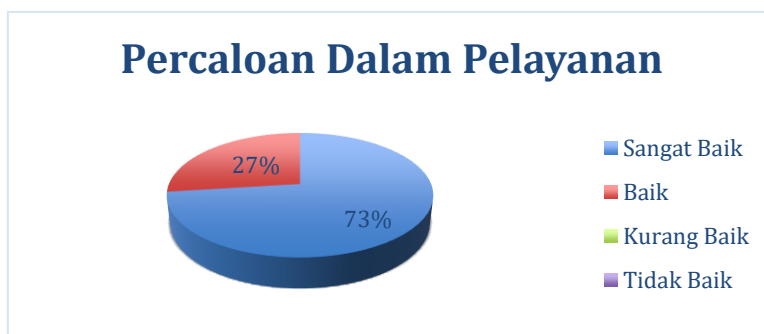
Dari Gambar 3.9. Dapat dilihat bahwa responden menilai Kecurangan dalam memberikan pelayanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 77%, Baik sebesar 23%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,77 (Skala 4) atau 94,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator Kecurangan dalam memberikan pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

10. Percaloan atau Perantara Yang Tidak Resmi Saat Melakukan Pelayanan

Percaloan atau perantara yang tidak resmi saat melakukan pelayanan adalah untuk mengetahui apakah terdapat calo atau perantara untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon data. Adapun penilaian responden terhadap indikator percaloan atau perantara yang tidak resmi saat melakukan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10. Penilaian terhadap indikator percaloan atau perantara yang tidak resmi saat melakukan pelayanan

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	22	8	0	0



Gambar 3.10. Hasil Penilaian terhadap Indikator percaloan atau perantara yang tidak resmi saat melakukan pelayanan

Dari Gambar 3.10. Dapat dilihat bahwa responden menilai percaloan atau perantara yang tidak resmi dalam memberikan layanan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 73%, Baik sebesar 27%, Kurang Baik dan Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap indikator ini dengan nilai 3,73 (Skala 4) atau 93,25 (skala 100) sehingga penilaian terhadap indikator percaloan atau perantara yang tidak resmi saat melakukan pelayanan dapat diklasifikasikan **Sangat Baik**.

BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa pada Semester II Tahun 2024, Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda telah dimanfaatkan oleh 30 (tiga puluh) pengguna layanan secara tatap muka dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1. Hasil survey Kepuasan Masyarakat

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per unsur	108	112	104	113	113	108	106	110	113	112	
NRR per unsur	3,60	3,73	3,47	3,77	3,77	3,60	3,53	3,67	3,77	3,73	
NRR tertimbang per unsur	0,36	0,37	0,35	0,38	0,38	0,36	0,35	0,37	0,38	0,37	3,66
IKM Unit Pelayanan											91,58

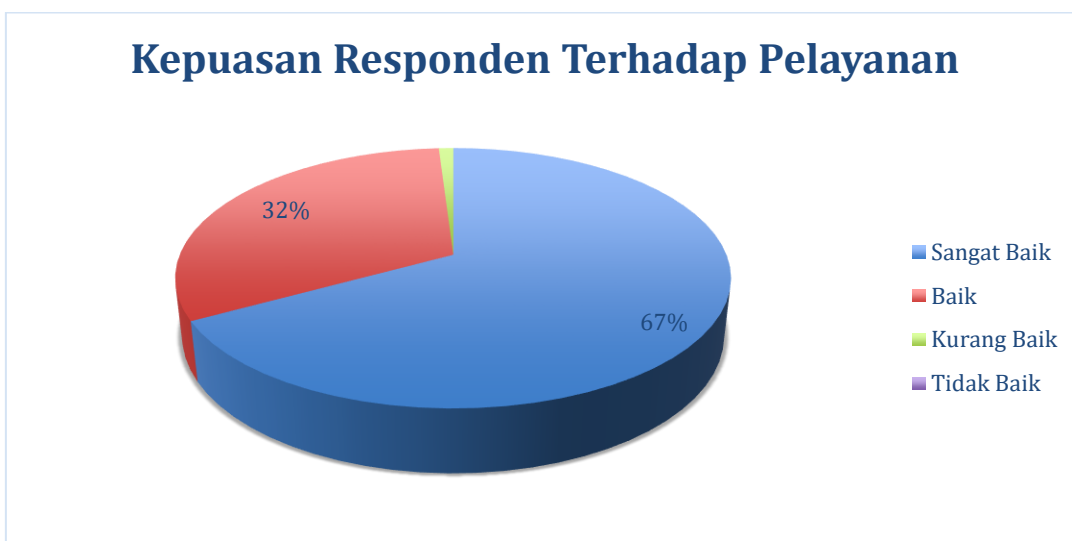
Tabel 4.2. Nilai Rata-Rata Dari Setiap Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	108
2	Prosedur	112
3	Waktu Pelayanan	104
4	Kompetensi Pelaksana	113
5	Perilaku Pelaksana	113
6	Sarana dan Prasarana	108
7	Penanganan Pengaduan	106
8	Perbedaan Penanganan	110
9	Kecurangan Penanganan	113
10	Percaloan	112

Secara keseluruhan kesimpulan penilaian kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Penilaian kepuasan responden terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik

Penilaian Responden (Skala 1 sampai 4)				
Penilaian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Nilai	4	3	2	1
Jumlah Responden	201	97	2	0



Gambar 4.1 Hasil Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan

BAB V KESIMPULAN

Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda dengan penilaian Sangat Baik sebesar 67%, Baik sebesar 32%, Kurang Baik 3%, Tidak Baik sebesar 0%. Secara keseluruhan, penilaian yang diberikan oleh responden dengan nilai **3,66** (Skala 4) atau **91,58** (skala 100) sehingga penilaian terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda diklasifikasikan **Sangat Baik**.

Diharapkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2024 ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan Publik Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda menjadi lebih baik dan inovatif, sehingga Balai Wilayah Sungai Kalimantan IV Samarinda menjadi unit kerja yang memiliki pelayanan terbaik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK SEMESTER II



TERIMAKASIH TELAH BERPARTISIPASI

Dilarang memberikan dalam bentuk apapun kepada pegawai BWS Kalimantan IV Samarinda dalam pelaksanaan pelayanan publik.