

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**

**KECAMATAN KIARAONDONG**



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

### BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

### BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KECAMATAN KIARACONDONG

### BAB IV. KESIMPULAN

### LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KIARAONDONG PEMERINTAH KOTA BANDUNG TAHUN 2023**

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala 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 Permenpan RB 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 pelayanan Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung, 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). Survei Kepuasan Masyarakat (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.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat .
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan 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 di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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.

Hasil yang ingin dicapai dalam melakukan kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk memperbaiki pelayanan.

## **BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM**

### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerimaan layanan dan diinput serta diolah melalui aplikasi website [skm.bandung.go.id](http://skm.bandung.go.id) sehingga masyarakat bisa secara langsung ikut berperan aktif dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online melalui website yang disebarakan kepada 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung 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 Penyelesaian 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. **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).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.3 Pengolahan Data

### 1. Tabulasi Data

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden.

### 2. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh tetap 1.

*Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.*

Nilai Persepsi	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

### 3. Perangkat Pengolahan

Kuesioner yang masuk diolah secara *manual* dan *online* dengan bantuan formulir kuisiner yang disebarakan kepada layanan dan diinput kedalam Aplikasi *Website* : SKM.Bandung.go.id

- a). Pengolahan secara manual ;

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan kedalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 12, dimana dari 12 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survey.

Langkah selanjutnya, hasil pengisian formulir survey yang disebarakan di input pada aplikasi website : <http://skm.bandung.go.id> dimasing-masing Perangkat Daerah yang ada di Pemerintah Kota Bandung.

- b). Pengolahan secara online ;

Data entry pada aplikasi website diinput sesuai dengan hasil pengisian

formulir yang disebarakan kepada masing-masing responden sesuai dengan pertanyaan yang ada dalam formulir kuesioner diantaranya jenis kelamin dan usia responden, latar belakang pendidikan dan jenis layanan yang diterima oleh responden, kemudian pendapat responden tentang pelayanan yang mengandung 9 unsur pelayanan.

Hasil entry pengolahan data pada aplikasi tersebut secara otomatis muncul nilai IKM, gambar grafik, tabel dan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat pada masing-masing Perangkat Daerah di Pemerintah Kota Bandung. Hasil pengolahan data entry dapat dilihat dalam lampiran laporan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM).

#### **4. Pengujian Kualitas Data**

Pendapat masyarakat yang dijaring melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan/profesi, usia atau umur dan jenis layanan yang diterima oleh responden. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa obyektif.

### BAB III.

#### HASIL PELAKSANAAN SKM KECAMATAN KIARAONDONG

Data akhir tahun 2023 kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari unit Kecamatan Kiaracondong dengan data kuesioner berjumlah 109 orang, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11, sebagai berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)
1	Persyaratan (U1)	3.40
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.36
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3.38
4	Biaya/Tarif (U4)	3.99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3.29
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.38
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.32
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3.24
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3.43

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :  $(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = \text{Nilai Survei adalah } 3.4208$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **85.52**
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**

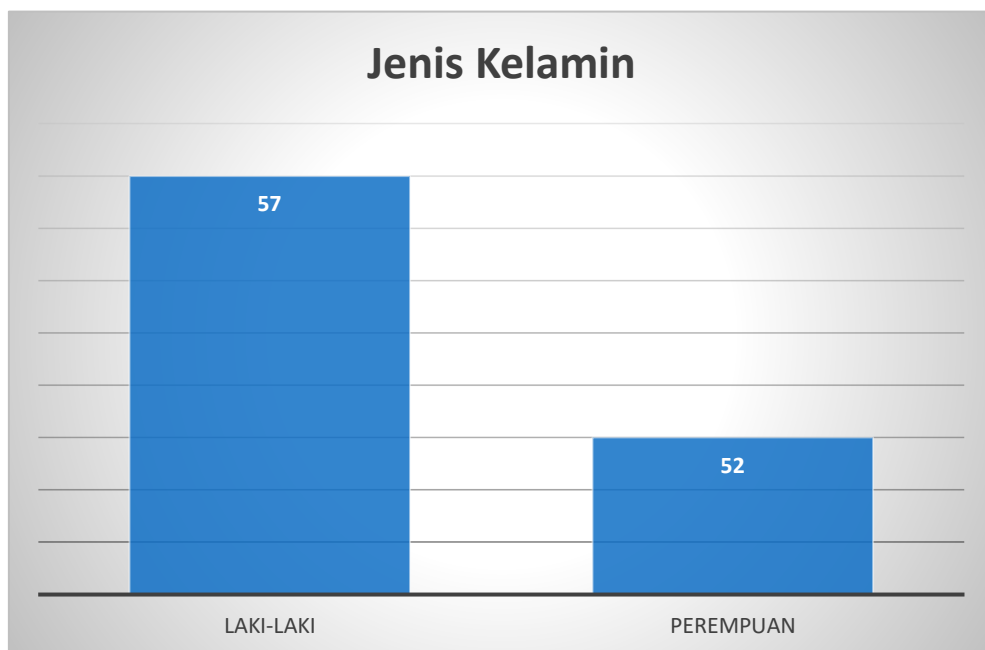
Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel Kategori Mutu Pelayanan

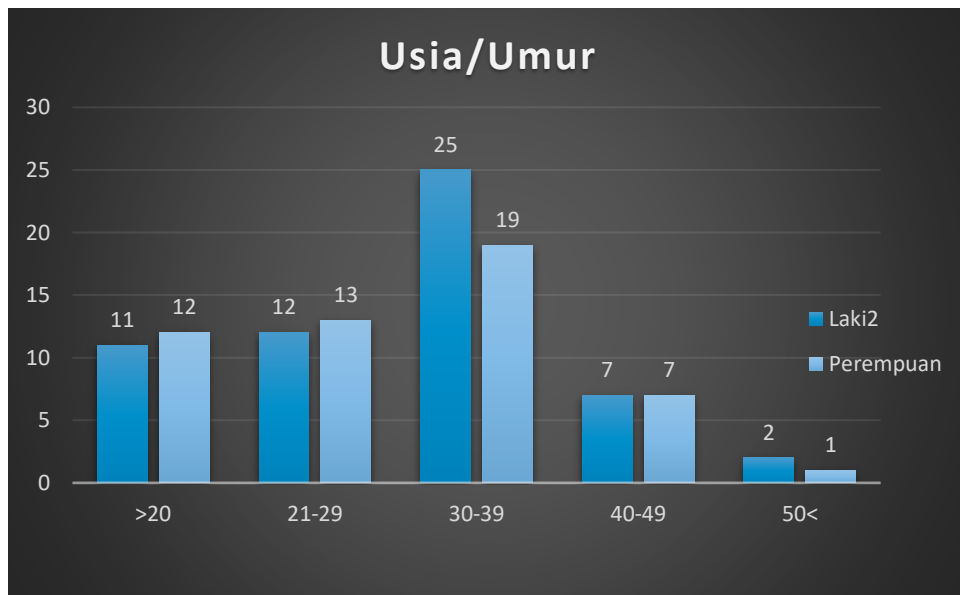
## 2. Hasil Analisis

### 2.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan pengelompokan jenis kelamin hasil kuesioner yang dikumpulkan terdapat responden laki-laki sebanyak 57 orang dan responden perempuan 52 orang dari jumlah keseluruhan sebanyak 109 orang responden.

## 2.2 Data responden berdasarkan usia

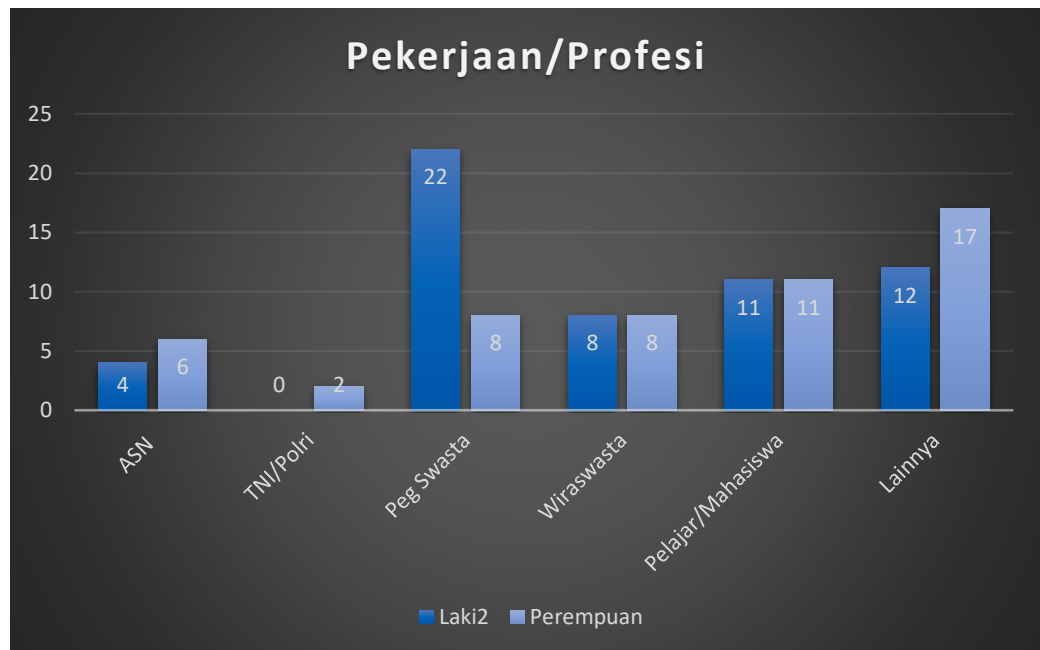


Berdasarkan usia dan umur hasil kuesioner yang terkumpulkan terdapat responden dengan usia 17 tahun s.d. 20 tahun sebanyak 23 orang diantaranya laki-laki sebanyak 11 orang dan perempuan sebanyak 12 orang, usia antara 21 tahun s.d. 29 tahun sebanyak 25 orang diantaranya laki-laki sebanyak 12 orang dan perempuan sebanyak 13 orang, usia antara 30 tahun s.d. 39 tahun sebanyak 44 orang diantaranya laki-laki sebanyak 25 orang dan perempuan sebanyak 19 orang, usia antara 40 tahun s.d. 49 tahun sebanyak 14 orang diantaranya laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan 7 orang, sedangkan usia diatas 50 tahun sebanyak 3 orang diantaranya laki-laki sebanyak 2 orang dan perempuan 1 orang.

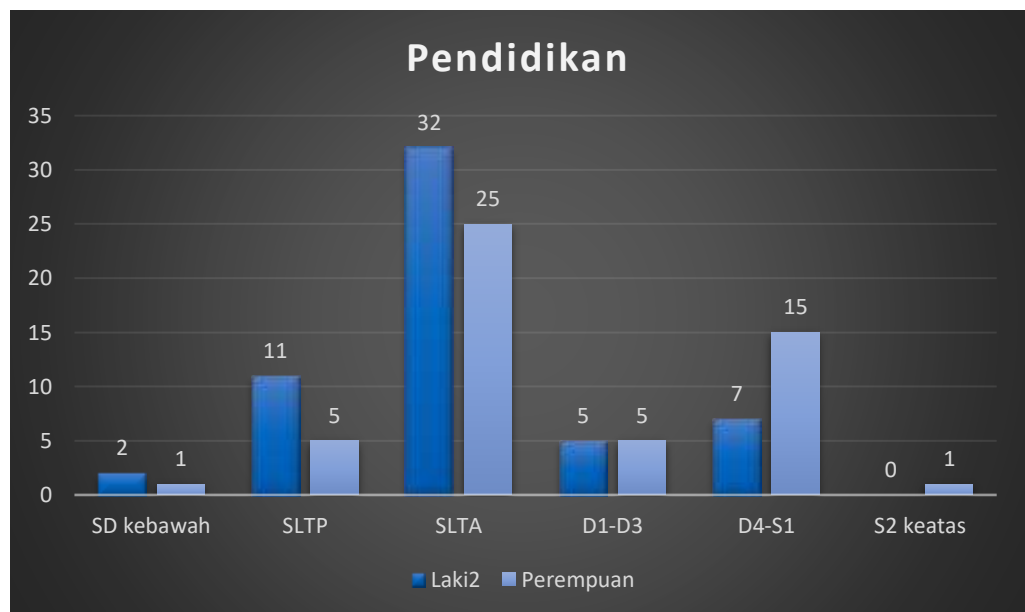
## 2.3 Data responden berdasarkan pekerjaan/profesi

Berdasarkan pengelompokan pekerjaan/profesi data responden pekerjaan yang terkumpul terdapat profesi sebagai ASN sebanyak 10 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 4 orang dan perempuan sebanyak 6 orang, TNI/Polri sebanyak 2 orang terdiri dari perempuan sebanyak 2 orang, Pegawai Swasta sebanyak 30 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 22 orang dan perempuan sebanyak 8 orang, Wiraswasta atau Pengusaha sebanyak 16 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 8 orang dan perempuan sebanyak 8 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 22 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 11 orang dan perempuan sebanyak 11 orang, sedangkan Umum lainnya sebanyak 29 orang

terdiri dari laki-laki sebanyak 12 orang dan perempuan sebanyak 17 orang.



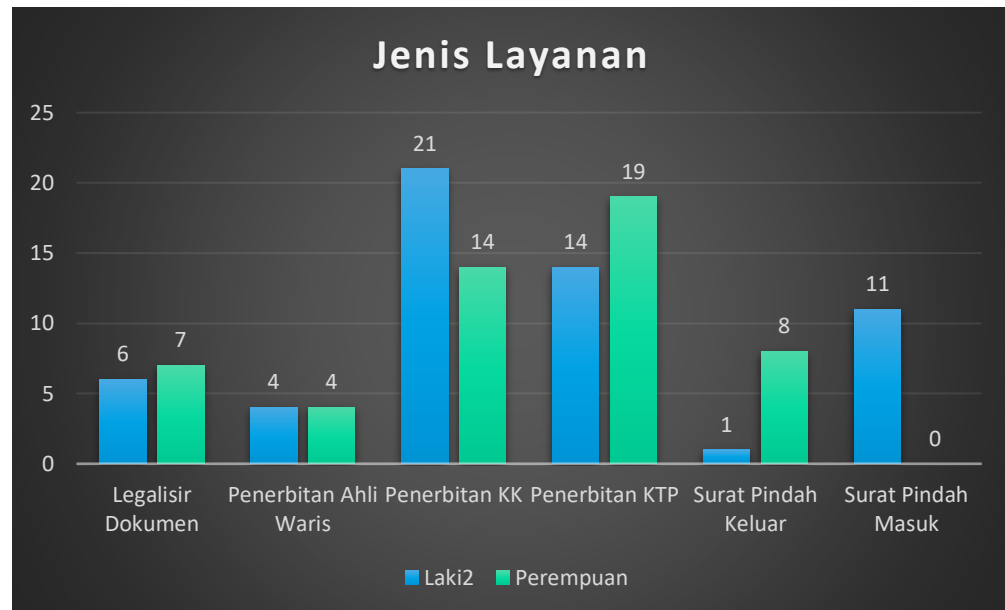
#### 2.4 Data responden berdasarkan pendidikan



Berdasarkan data responden pendidikan yang terkumpul terdapat latar belakang pendidikan SD kebawah sebanyak 3 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 2 orang dan perempuan sebanyak 1 orang, SLTP sebanyak 16 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 11 orang dan perempuan sebanyak 5 orang, SLTA sebanyak 57 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 32 orang dan perempuan sebanyak 25 orang, D1-D3 sebanyak 10 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 5 orang dan perempuan sebanyak 5 orang, D4-S1 sebanyak 22 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 15 orang,

sedangkan latar pendidikan S2 keatas sebanyak 1 orang yang terdiri dari perempuan sebanyak 1 orang.

## 2.5 Data responden berdasarkan jenis layanan yang diterima



Berdasarkan data responden jenis layanan yang diterima terdapat jenis layanan legalisir dokumen sebanyak 13 orang, penerbitan ahli waris sebanyak 8, penerbitan KK sebanyak 35, penertiban KTP sebanyak 33 orang, surat pindah keluar sebanyak 9 orang, sedangkan surat pindah masuk sebanyak 11 orang.

### 3. Identifikasi masalah, pemecahan masalah dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan oleh Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung. Setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung masih pada kinerja baik.

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat sebagai berikut :

- a. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Masyarakat berpendapat bahwa produk spesifikasi jenis layanan yang diterima belum sesuai dengan harapan seperti kegiatan jadwal mepeling (pembuatan akta kelahiran dan kematian) yang terbatas dan minimnya informasi produk spesifikasi jenis pelayanan Kecamatan kepada masyarakat.
- b. Unsur Sarana dan Prasarana : Masyarakat masih berpendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan belum dirasakan secara maksimal

seperti kursi di ruang tunggu sangat terbatas.

Untuk meminimalisir permasalahan dari informasi hasil survey tersebut perlu dilakukan langkah diantara lain sebagai berikut :

No	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Keterangan
1	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kecamatan dan Kelurahan yang ada di lingkup Kecamatan Kiaracondong berupaya untuk melakukan berbagai cara untuk memperkenalkan produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada sesuai dengan ketentuan berlaku dan melakukan inovasi dalam memperkenalkan produk spesifikasi jenis pelayanan kepada masyarakat.</li></ul>	
2	Unsur Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kecamatan dan Kelurahan agar berupaya untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.</li><li>- Kecamatan dan Kelurahan agar memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan secara optimal.</li></ul>	

Hasil Pelaksanaan SKM Kecamatan Kiaracandong Tahun 2023 dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>OPD/Unit Pelayanan Publik</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Metode SKM</b>	<b>Unsur Prioritas Perbaikan</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>
1	Kecamatan Kiaracandong	85,52	B (Baik)	109	SKM Manual dan Online	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li> <li>2. Sarana dan Prasarana</li> </ol>	<p><b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan inovasi produk hasil layanan diberikan pada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ul> <p><b>Sarana dan Prasarana :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengotimalkan sarana dan prasarana layanan yang ada.</li> <li>• Memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan secara optimal.</li> </ul>
	<b>Rata-rata</b>	<b>85,52</b>	<b>Baik</b>				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga Tahun 2023 di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung.

## **BAB IV. KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 85,52. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga tahun 2023.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsur nilai yang cukup tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan biaya/tarif. Sedangkan unsur nilai yang paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu ada pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, serta unsur sarana dan prasarana pelayanan.
3. Terhadap nilai unsur layanan yang rendah perlu ditindaklanjuti dan menjadi prioritas perbaikan, dengan melakukan inovasi layanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Bandung, 27 Desember 2023

**CAMAT KIARACONDONG**

  
Dra. RINA DEWI YANTI, M.Si.  
Pembina TK. I  
NIP. 19551205 199303 2 008

## LAMPIRAN

### Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM Kecamatan Kiaracondong

#### 1. Kecamatan Kiaracondong

Hasil Survei

Hasil Survei Kapuasan Masyarakat Kecamatan Kiaracondong  
Berkas 3 dan 4 Tahun 2023

No Responden	NILAI PER UMUM PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
10140	3	4	3	4	3	4	4	4	4
10142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10147	4	2	3	4	3	4	3	3	4
100897	4	4	4	4	3	2	3	4	3
100790	3	3	4	4	3	3	4	3	4
100239	2	2	2	4	4	3	3	4	4
100201	2	3	3	4	3	4	4	4	3
100201	4	4	4	4	3	4	4	3	3
100213	3	4	4	4	2	3	3	3	3
100216	4	3	3	4	4	4	3	4	4
100201	3	4	3	4	3	3	4	3	3
100007	3	2	4	4	4	3	4	3	3
100210	4	3	4	4	3	4	3	4	4
100242	3	4	4	4	3	3	3	4	4
100244	3	4	3	4	3	4	4	3	3
100440	4	3	2	4	4	4	3	3	4
100449	4	3	3	4	3	3	3	3	4
100449	-	-	-	-	-	-	-	-	-
100449	4	3	3	4	3	3	3	3	4
100201	4	3	3	4	4	4	3	4	3
100254	3	4	4	4	3	4	3	4	4
100201	4	3	3	4	3	4	4	3	3
100201	4	3	3	4	3	4	3	3	4
100201	4	3	2	4	3	4	3	2	4
100204	3	4	3	4	4	3	3	4	4
100201	4	3	4	4	3	3	4	3	4
100201	3	2	4	4	3	4	3	2	3
100772	3	4	3	4	3	4	4	3	3
100760	3	4	3	4	4	4	3	3	3
100760	4	3	3	4	3	3	4	4	4
100718	3	4	3	4	4	3	3	4	4
100762	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100763	4	3	4	4	3	3	3	3	3
100764	4	3	4	4	4	3	4	3	3
100766	3	4	3	4	3	3	4	3	3
100766	4	3	3	4	3	2	4	2	3
100767	3	4	4	4	3	3	3	3	3
100800	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100803	4	3	2	4	4	3	3	2	2
100804	4	3	4	4	3	4	4	4	4

20604	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20605	4	3	4	4	3	4	3	3	3
20606	3	3	3	4	2	4	3	3	4
20607	3	4	3	4	3	3	4	3	3
20608	4	3	4	4	4	4	3	3	4
20609	3	4	3	4	3	4	3	4	3
20610	3	4	3	4	4	4	3	4	3
20611	4	4	4	4	4	3	2	4	4
20612	4	3	4	4	3	3	3	3	3
20613	3	4	4	4	2	4	4	4	3
20614	3	3	4	4	2	4	3	3	3
20615	3	3	4	4	4	3	4	3	3
20616	4	3	4	4	3	4	3	2	4
20617	4	3	3	4	3	4	3	4	2
20618	4	2	4	4	4	4	3	4	4
20619	3	4	4	3	3	3	3	3	3
20620	4	3	3	4	2	3	3	3	3
20621	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20622	4	4	3	4	3	2	4	3	3
20623	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20624	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20625	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20626	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20627	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20628	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20629	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20630	3	3	3	4	3	3	3	3	3

20631	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20632	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20633	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20634	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20635	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20636	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20637	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20638	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20639	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20640	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20641	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20642	3	3	3	4	2	3	3	4	4
20643	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20644	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20645	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20646	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20647	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20648	3	3	3	4	4	4	4	3	4
20649	3	3	3	4	3	4	4	3	4
20650	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20651	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20652	4	4	3	4	3	3	3	3	2

20433	4	4	3	4	3	3	3	3	3
20442	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20460	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20469	4	4	3	4	3	3	3	4	4
20467	4	4	3	4	3	3	3	4	4
20483	4	4	3	4	4	4	3	3	4
20570	4	4	4	4	3	3	3	3	3
20578	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20576	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20579	3	4	4	4	4	4	3	3	4
20573	4	4	4	4	3	3	3	3	4
20602	3	3	3	4	4	4	3	3	3
20338	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20331	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20356	3	4	4	4	4	3	3	3	4
20377	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20376	3	4	3	4	3	3	4	3	4
20294	3	4	4	4	4	4	3	3	3
20238	4	3	3	4	3	4	4	4	4
20239	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20240	4	4	4	4	4	4	4	4	4

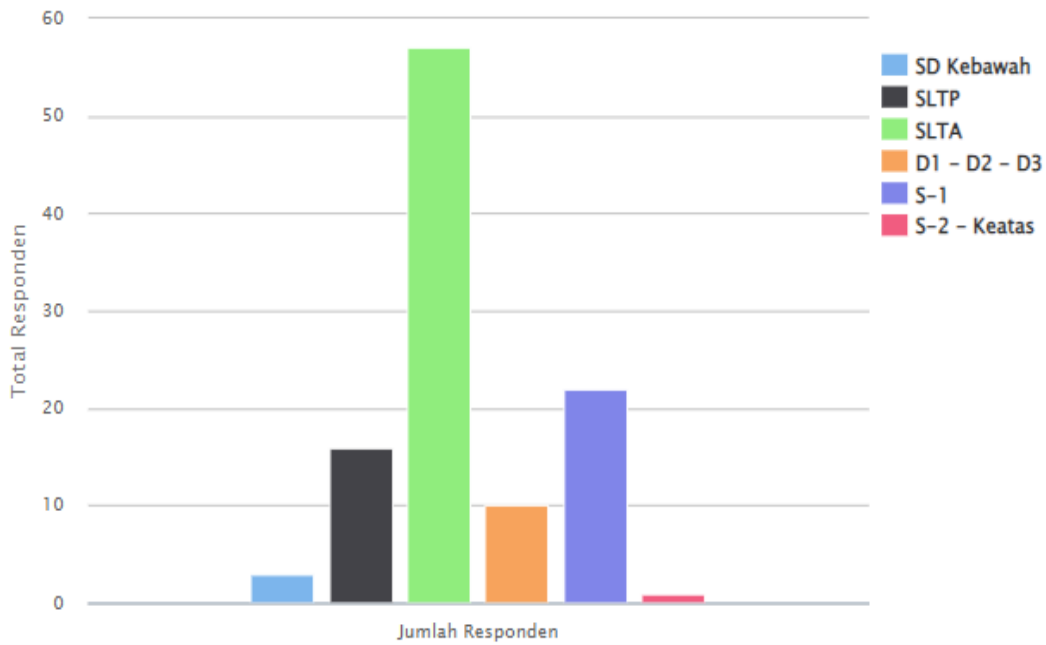
20388	3	4	4	4	4	3	3	3	4
20377	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20376	3	4	3	4	3	3	4	3	4
20294	3	4	4	4	4	4	3	3	3
20238	4	3	3	4	3	4	4	4	4
20239	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20241	3	4	4	4	4	4	3	4	4
20242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20244	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah NBB Per Unit	<b>371</b>	<b>368</b>	<b>368</b>	<b>425</b>	<b>389</b>	<b>360</b>	<b>302</b>	<b>353</b>	<b>374</b>
NBB Per Unit	<b>3.40</b>	<b>3.36</b>	<b>3.30</b>	<b>3.99</b>	<b>3.29</b>	<b>3.36</b>	<b>3.32</b>	<b>3.24</b>	<b>3.43</b>
NBB Tambang Per Unit	<b>0.378</b>	<b>0.375</b>	<b>0.375</b>	<b>0.443</b>	<b>0.394</b>	<b>0.378</b>	<b>0.369</b>	<b>0.360</b>	<b>0.381</b>
NBB Indeks					<b>3.42</b>				
NBB Unit Pesaanan					<b>89.92</b>				
NBB Pesaanan					<b>0</b>				
NBB Unit Pesaanan					<b>0</b>				

NRR Per Unsur

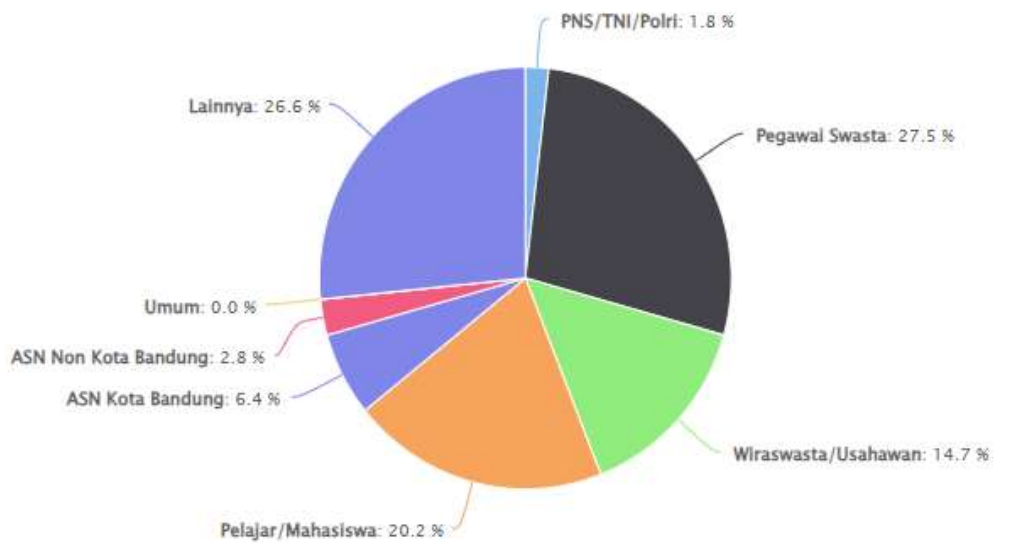
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	85,00	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,00	B
3	Waktu Penyelesaian	84,50	B
4	Biaya/Tarif	99,75	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,25	B
6	Kompetensi Pelaksana	84,50	B
7	Perilaku Pelaksana	83,00	B
8	Sarana dan Prasarana	81,00	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,75	B

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Triwulan 3 dan 4 Tahun 2023



Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Triwulan 3 dan 4 Tahun 2023





**Rencana Tindak Lanjut :**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan inovasi produk hasil layanan diberikan pada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku	√	√	√	√	Kasi Pemerintahan
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana layanan		√		√	Subag Umum, Kepegawaian, Data dan informasi
		Memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan	√	√	√		Subag Umum, Kepegawaian, Data dan informasi