

Sebagai Upaya Meningkatkan Fasilitas Kegiatan Pada Anggota DPRD Kabupaten Banjar



**Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2025**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN FASILITASI
KEGIATAN PADA ANGGOTA DPRD
KABUPATEN BANJAR**

SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	
1.3 Jenis Layanan yang diberikan kepada Pengguna.....	
BAB II.....	8
METODE SURVEI.....	
2.1 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan.....	
2.2 Hasil Dicapai	
BAB III.....	12
HASIL PENGELOLAAN DATA SKM	
3.1 Pelaksanaan Survei.....	
3.2 Teknik Pengumpulan Data	
3.3 Hambatan yang dihadapi dan solusi.....	
BAB IV	
ANALIS HASIL SKM	
Hasil Penelitian dan Analisa Data.....	
BAB V	16
Rekomendasi dari Hasil SKM.....	
BAB VI	17
Kesimpulan dan Saran	

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 pada Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD kabupaten Banjar tahun 2025.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar. Adapun tujuan dari Survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar itu maka Sekretariat DPRD kabupaten Banjar sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Kepuasan masyarakat tahun 2025. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Sekretariat DPRD kabupaten Banjar.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggara Negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Pt. Sekretaris DPRD
Kabupaten Banjar



RAKHMAT DHANY, S.IP, M.AP. MIDS
NIP. 19741005 199311 1 001

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Banjar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Banjar. Kedudukan Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD yang dipimpin oleh seorang Sekretaris yang secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pemimpin tertinggi dilembaga Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar dijabat seorang Sekretaris yang mengemban tugas dan fungsi manajerial, sedangkan tugas teknis dilaksanakan oleh Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bagian Keuangan dan Kepala Bagian Persidangan dan PerUndang-undangan.

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang kehidupan termasuk perkembangan teknologi informasi, perkembangan regulasi dan peraturan perundang-undangan, peran Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah diharapkan tidak hanya sebagai fasilitas pendukung pelayanan administrasi saja, melainkan lebih jauh diarahkan sebagai pendukung pelayanan substantif lembaga legislatif dalam merencanakan dan mengoptimalkan peran *publik relationnya* dengan selalu mengambil sikap proaktif dalam berkomunikasi dengan lembaga-lembaga yang potensial bersinergi dengan lembaga legislatif guna mewujudkan keharmonisan sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah.

Dalam memberikan pelayanannya, Sekretariat DPRD kabupaten Banjar dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada anggota

DPRD, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada anggota DPRD yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara,kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yangtepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasanmasyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya sertasebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dantepat sasaran.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masihbanyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagaikeluhan masyarakat yang disampaikan terutama melalui media massa dan media lainnya.Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat makapemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1dinyatakan bahwa,“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Oleh karena itu, maka perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap

unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan *intern* dan *global* yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan unit kerja yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit kerja penyelenggara pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Banjar yang ingin mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Metode SKM penilaiannya telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan Kementerian PAN dan RB yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur dan pada bulan April berubah menjadi 11 (sebelas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur Survei kepuasan Masyarakat unit pelayanan. Namundemikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk

penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pada Sekretariat DPRD kabupaten Banjar secara berkala langsung dari pandangan anggota DPRD.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap pelayanan memiliki penimbangan yang sama.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Banjar melayani kunjungan.

- a. Fasilitasi administrasi kegiatan Perjalanan Dinas Pimpinan dan anggota DPRD;
- b. Fasilitasi Tamu DPRD;
- c. Fasilitasi Administrasi keuangan;
- d. Fasilitasi Penyusunan Rencana kerja dan anggaran DPRD;
- e. Fasilitasi DPRD dalam pembentukan Produk hukum;
- f. Fasilitasi kegiatan Rapat DPRD;
- g. Fasilitasi Surat menyurat dan SK;
- h. Penyusunan laporan hasil rapat –rapat DPRD;
- i. Fasilitasi Pengadaan Barang/Jasa;
- j. Lainnya.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksana survei adalah Sekretariat DPRD kabuapten Banjar. Yang menjadi objek sasaran adalah setiap anggota DPRD kabupaten Banjar yang menerima pelayanan, masyarakat umum dan PNS/TNI/Polri. Dalam hal ini Sub bagian Humas dan Protokol sebagai *leading sector* pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar.

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	1 Januari 2025	7
2	Pengumpulan data	Januari – Oktober 2025	135
3	Pengolahan Data dan Analis Hasil	Oktober 2025	10
4	Penyusunan dahn Pelaporan hasil	Oktober 2025	20

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan Pelayanan
9. Sarana dan prasarana

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan " Nilai Rata-rata Tertimbang " masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur dan 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot nilai perunsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

SKM Unit Pelayanan x 25

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 135 orang. Terdiri dari anggota DPRD Kabupaten Banjar, masyarakat umum dan PNS/TNI/POLRI.

2.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil pendapat dan penilaian Anggota DPRD Kabupaten Banjar, Masyarakat Umum dan PNS/TNI/Polri adalah nilai kepuasan Anggota DPRD Kabupaten Banjar, Masyarakat Umum dan PNS/TNI/Polri terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD kabupaten Banjar. Yang dimaksudkan sebagai tolak ukur untuk perbaikan kedepannya sehingga tercapai fasilitasi pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Banjar, Masyarakat Umum dan PNS/TNI/Polri yang Prima.

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

PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI

3.1 Jumlah Responden SKM

Untuk mengatasi hal-hal tersebut kedepannya perlu sosialisasi lebih intens kepada responden sehingga responden benar-benar memahami akan tujuan dan manfaat dari survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASI
1	Jenis Kelamin	Laki	60	60 %
		Perempuan	75	75 %
2	Usia	<20 Tahun	0	0%
		20 – 29 Tahun	65	65%
		30 – 39 Tahun	45	45%
		40 – 49 Tahun	35	35%
3	Pendidikan	SMA Kebawah	-	-
		Diploma	32	32%
		S1	55	55 %
		S2 ke atas	25	25 %
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	63	63 %
		Pegawai Swasta	27	27 %
		Wiraswasta/Usahawan	22	22 %
		Lainnya	-	-

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan exel template olah data SKM dan diperoleh hasil Total 85,51 point sehingga berada pada katagori B- Baik dengan detil sebagai berikut :

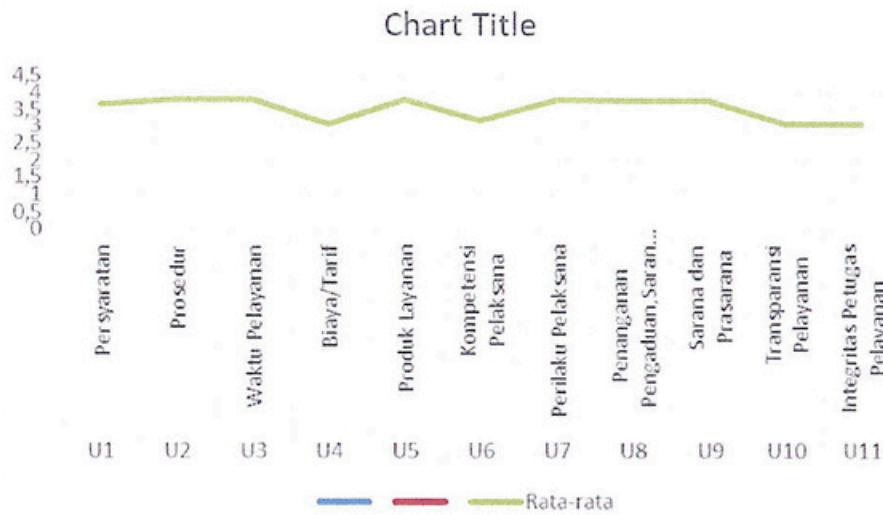
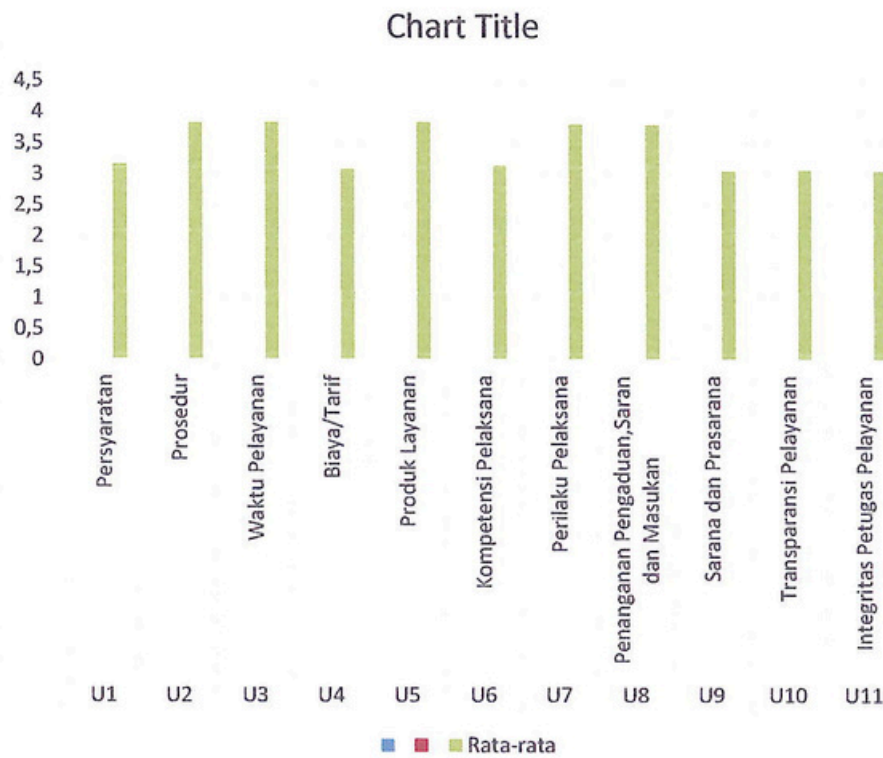
Tabel 3.1 Kategori mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Jumlah											
IKM Perunsur	3,652	3,822	3,830	3,096	3,807	3,193	3,800	3,785	3,793	3,088	3,079
Katagori	A	A	A	B	A	B	A	A	A	B	B

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 135 (Seratus Tiga Puluh Lima) orang anggota DPRD, kelompok Masyarakat, organisasi, yang melaksanakan kunjungan kerja, study Banding, koordinasi maupun hearing ke DPRD dan Sekretariat kabupaten Banjar. Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan,waktu penyelesaian pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan,kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, saran dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan.

Adapun Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur,jenis kelamin, pendidikan (SMA,D1,D3,S1 dan S2 keatas) dan pekerjaan.

BAB V

REKOMENDASI DARI HASIL SKM

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

1. Pelayanan / fasilitasi anggota DPRD perlu lebih di tingkatkan lagi karena akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja dan pelayanan anggota DPRD kepada masyarakat.
2. Pemberian informasi dan komunikasi secara jelas dan mudah dipahami oleh anggota DPRD akan memberikan pengaruh positif bagi kinerja Sekretariat DPRD dan anggota DPRD.
3. Sistem penanganan pengaduan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang baik sehingga dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
4. Perlu adanya pembentukan Tim di setiap bagian agar memudahkan dalam mensosialisasikan program SKM ini kepada anggota DPRD kabupaten Banjar dan dapat disosialisasikan kepada masyarakat pada umumnya.
5. Nilai terendah dalam penilaian terdapat pada unsur penanganan pengaduan layanan, untuk hal ini perlu ditingkatkan lagi bagaimana bentuk pelayanan dari Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar.
6. Untuk nilai tertinggi berada pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, karena dalam pelayanan di sekretariat dprd kabupaten banjar tidak menggunakan biaya sama sekali.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat Sekretariat DPRD kabupaten Banjar Semester I tahun 2025 maka kesimpulan dan saran yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar sudah melaksanakan survei kepuasan masyarakat sesuai metode dan teknik yang sudah ditentukan dengan jumlah 135 responden dari berbagai kalangan dan dari berbagai jenis pendidikan.
2. Secara umum kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar dari jumlah nilai IKM mencapai nilai baik. Hal ini menjadi sebuah peningkatan dari tahun sebelumnya, sehingga untuk kedepannya Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar akan mempertahankan mutu pelayanan dan akan meningkatkan lebih baik lagi pelayanan di sekretariat DPRD Kabupaten Banjar.
3. Meningkatkan pengelolaan website dan media sosial sebagai sarana pengaduan dari masyarakat dan sebagai wadah informasi bagi masyarakat dan akan melakukan kerjasama lintas SKPD untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan website dan media sosial.
4. Meningkatkan mutu pelayanan publik dengan lebih meningkatkan sosialisasi lagi bentuk pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar.

Lampiran



Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksana SKM)







**PENGELOLAAN DATA HASIL SURVEI KEPASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR

NO. RES	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	4	3	4	3	4	4	3	3	3		
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
9	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
10	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
11	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
12	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
13	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	3	3	4	3	3	4	3	3	3		
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3

37	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
38	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
39	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
40	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
41	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
42	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
43	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
44	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
45	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
46	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
47	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
48	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
49	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
50	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
51	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
52	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
53	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
55	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
56	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
57	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
58	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
59	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
60	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
61	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
62	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
63	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
64	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
65	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
65	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
66	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
67	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
68	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
69	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
70	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
71	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
72	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
73	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
74	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
75	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
76	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
77	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
78	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
79	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
80	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
81	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
82	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
83	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
84	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3

85	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
86	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
87	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
88	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
89	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
90	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
91	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
92	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
94	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
95	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
96	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
97	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
98	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
99	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
100	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
101	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
102	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
103	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
104	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
106	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
107	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
108	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
109	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
110	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
111	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
112	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
113	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
114	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
115	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
116	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
117	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
118	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
119	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
120	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
121	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
123	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
124	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
125	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
126	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
127	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
128	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
129	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
130	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
131	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
132	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
133	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
134	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
135	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3

ΣNilai /Unsur	492	516	517	416	517	431	513	512	512	394	348
NRR / Unsur	3,652	3,822	3,830	3,096	3,807	3,193	3,800	3,785	3,793	3,088	3,079
NRR tertbg/ unsur	0,331	0,347	0,348	0,280	0,348	0,290	0,345	0,345	0,345	0,278	0,278
	A	A	A	B	A	B	A	A	A	B	B

IKM Unit Pelayanan 85,512

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = 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 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,652
U2	Prosedur	3,822
U3	Waktu Pelayanan	3,830
U4	Biaya/Tarif	3,081
U5	Produk Layanan	3,830
U6	Kompetensi Pelaksana	3,193
U7	Perilaku Pelaksana	3,800
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,785
U9	Sarana dan Prasarana	3,793
U10	Transparansi Pelayanan	3,088
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,079

IKM UNIT PELAYANAN :

88,51

Mutu Pelayanan :

Baik

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	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	0,00	0,00	0,00
Baik	34,81	17,78	17,04	90,37	19,26	80,74	20,00	21,48	20,74	91,23	92,11
Sangat Baik	65,19	82,22	82,96	9,63	80,74	19,26	80,00	78,52	79,26	8,77	7,89
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,42	18,42
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	135	135	135	135	135	135	135	135	135	114	114
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH
JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	47	24	23	122	26	109	27	29	28	104	105
Sangat Baik	88	111	112	13	109	26	108	106	107	10	9
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	21
Total Responden	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025
Pada Sekretariat DPRD Kab. Banjar

Salam,

Sebagai upaya Sekretariat DPRD Kab. Banjar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan yang ini dengan mengisi kuisioner "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)", survei ini terkait dengan segala hal terkait pelayanan dari Sekretariat DPRD kabupaten Banjar kepada Masyarakat terkait adanya pengaduan dari masyarakat dan fasilitasi yang dilakukan di sekretariat DPRD.

Pernyataan sengaja dibuat sesederhana mungkin untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu Saudara yang sangat berharga. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Terimakasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Email : protokoldprdbanjar@gmail.com

Nama/Alamat Email Responden* :

PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin* :

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia*

- < 20 Tahun
- 20 – 29 Tahun
- 30 – 39 Tahun
- 40 – 49 Tahun
- > 50 Tahun

3. Pendidikan*

- SMA Kebawah
- Diploma
- S1
- S2 Keatas

4. Pekerjaan*

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

Keterangan*:

- 1 (Tidak Sesuai);
- 2 (Kurang Sesuai);
- 3 (Sesuai);
- 4 (Sangat Sesuai);

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit inni?

Keterangan*:

- 1 (Tidak Mudah);
2 (Kurang Mudah);
3 (Mudah);
4 (Sangat Mudah)
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
Keterangan*:
1 (Tidak Cepat);
2 (Kurang Cepat);
3 (Cepat);
4 (Sangat cepat);
4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan?
Keterangan*:
1 (Sangat mahal);
2 (Cukup mahal);
3 (Murah);
4 (Gratis);
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? Keterangan*:
1 (Tidak sesuai);
2 (Kurang sesuai);
3 (Sesuai);
4 (Sangat sesuai)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
Keterangan*:
1 (Tidak kompeten);
2 (Kurang kompeten);
3 (Kompeten);
4 (Sangat kompeten)
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
Keterangan*:
1 (Tidak sopan dan ramah);
2 (Kurang sopan dan ramah);
3 (Sopan dan ramah);
4 (Sangat sopan dan ramah)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? Keterangan*:
1 (Buruk);
2 (Cukup);

- 3 (Baik);
- 4 (Sangat baik)

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Keterangan*:

- 1 (Tidak Ada);
- 2 (Ada tetapi tidak berfungsi);
- 3 (Berfungsi Kurang maksimal);
- 4 (Dikelola kurang baik)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEKRETARIAT DPRD
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2025**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima :*misal*
: *KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll*

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)? a. Tidak transparan b. Kurang transparan c. Transparan d. Sangat transparan	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)? a. Tidak berintegritas b. Kurang berintegritas c. Berintegritas d. Sangat berintegritas	1 2 3 4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4

Saran/Masukan/Pendapat:

--

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



SEKRETARIAT DPRD

KABUPATEN BANJAR

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,79
U2	Prosedur	3,87
U3	Waktu Pelayanan	3,81
U4	Biaya/Tarif	3,96
U5	Produk layanan	3,81
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,80
U8	Sarana dan prasarana	3,35
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 (Kotak Saran Pengaduan)			✓		Sub Bagian Perlengkapan
		1.2 (Tempat Tunggu)			✓		Sub Bagian Perlengkapan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 (Kotak Saran Pengaduan)	Belum	Pengadaan Kotak Saran dan Pengaduan Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar	-	Tidak ada anggaran pengadaan kotak saran
	1.2 (Ruang Tunggu)	Belum	Pengadaan Ruang Tunggu untuk memfasilitasi Tamu di Sekretariat DPRD Kabupaten Banjar	 Penerimaan Tamu	Tidak ada anggaran pengadaan Ruang Tunggu



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANJAR

Alamat: Jl. A. Yani No. 3a Martapura 70611 Telp. 0511-4721048 Fax. 4720795
Website : www.dprd.banjarkab.go.id E-mail : dprdkabupatenbanjar@gmail.com

KEPUTUSAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR, NOMOR

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR TAHUN 2025

KEPALA (NAMA PERANGKAT DAERAH/UPTD),

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar sesuai asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan untuk penguatan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Tim Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Kepala SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembar Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2024 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7);

11. Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Banjar (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2020 Nomor 59);
12. Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2024 tentang kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Banjar.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR TAHUN 2025.
- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas sebagai berikut:
- a. Pengarah bertugas membina dan memberikan arahan terhadap Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di (SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar);
 - b. Ketua bertugas mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar;
 - c. Sekretaris bertugas menginventarisasi dan menghimpun materi yang diperlukan dalam penyusunan laporan serta publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar; dan
 - d. Anggota bertugas melaksanakan survei, melakukan pengolahan data, dan menyusun laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat SEKRETARIAT DPRD Kabupaten Banjar kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul atas pelaksanaan Keputusan ini, dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (Nama Perangkat Daerah) Kabupaten Banjar Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala SEKRETARIAT DPRD ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Martapura
pada tanggal



PIH. SEKRETARIAT DPRD

RAKHMAT DHANY, S.IP, M.AP, MIDS
NIP. 19741005 199311 1 001

Lampiran
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN
BANJAR TENTANG PEMBENTUKAN TIM
KOORDINASI PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN
BANJAR TAHUN 2025.

DAFTAR SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANJAR TAHUN
2025

NO	JABATAN DALAM PERANGKAT DAERAH/UPTD	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	RAKHMAT DHANY, S.IP,M.AP,MIDS	Pengarah
2.	Hj. YULIARTY, SKM.,MM	Ketua
3.	MUHAMMAD FAHRIANSYAH, SE.,MM	Sekretaris
4.	LB.PANCA PRABAKTI, S.Sos	Anggota
5.	ARIANI NUR HASANAH,S.Tr.I.P	Anggota
6.	ABDURRAHMAN ARRAHIMI,S.Kom	Anggota
7.	RIZA ULFAH,A.Md	Anggota
8.	MUHAMMAD AKMAL	Anggota
9.	DYAN KURNIAWAN	Anggota



Pt. SEKRETARIAT DPRD

RAKHMAT DHANY, S.IP, M.AP, MIDS

ANIP: 1974 1005 199311 1 001