



**2025**

# **LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**KANTOR CAMAT LOA KULU  
TAHUN 2025**

**KECAMATAN LOA KULU  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)**

**KECAMATAN LOA KULU**

**TAHUN 2025**



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**KECAMATAN LOA KULU**

**TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Loa Kulu dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara khususnya Kantor Camat Loa Kulu dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Loa Kulu, 20 Oktober 2025

**Camat Loa Kulu**



**H.Adriansyah.SH**

Pembina, Tk. I - IV/b

NIP. 196810061989031006

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan .....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
<b>Hasil Pengolahan Data .....</b>	<b>18</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan**

SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

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

4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (Delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Februari - September 2025	154
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	23
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	20

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu delapan bulan adalah sebanyak 596. orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 596. orang.

### DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN

Pelayanan Per Bidang	DATA PENGUNJUNG			Target Sampling (Krejcie & Morgan)
	Tahun 2025	Rata-rata bulanan	% Kontribusi	
PEM	621	158,58	0,909	310
KESSOS	275	11,00	0,063	137
PMD	16	3,92	0,022	8
UMPEG	42	3,5	0,042	21
<b>Jumlah</b>	<b>954</b>	<b>177,92</b>	<b>1,016</b>	<b>476</b>

Table : Sample Krejcie & Morgan

**BAB III**

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

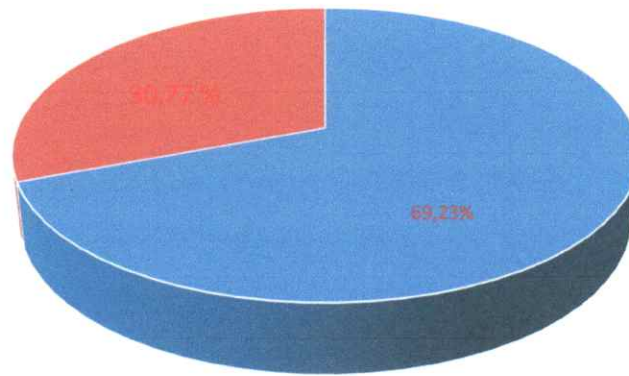
**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 596 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	390	68,06
		PEREMPUAN	183	31,94
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	12	2,09
		SD	36	6,28
		SMP	65	11,34
		SMA	416	72,6
		D3	3	0,52
		S1	38	6,63
		S2	3	0,52
3	PEKERJAAN	PNS	4	0,7
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	74	12,91
		WIRASWASTA	24	4,19
		LAIN-LAIN	471	82,2
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN LEGALISIR	8	1,4
		LAYANAN AK.1	218	38,05
		LAYANAN SURAT PINDAH	38	6,63
		LAYANAN KARTU KELUARGA	61	10,65
		LAYANAN	1	0,17

		REKOMENDASI PERTANIAN		
		LAYANAN SURAT KET. IKATAN DINAS	28	4,89
		AHLI WARISAN	37	6,46
		REKAM KTP	127	22,16

Jenis Kelamin

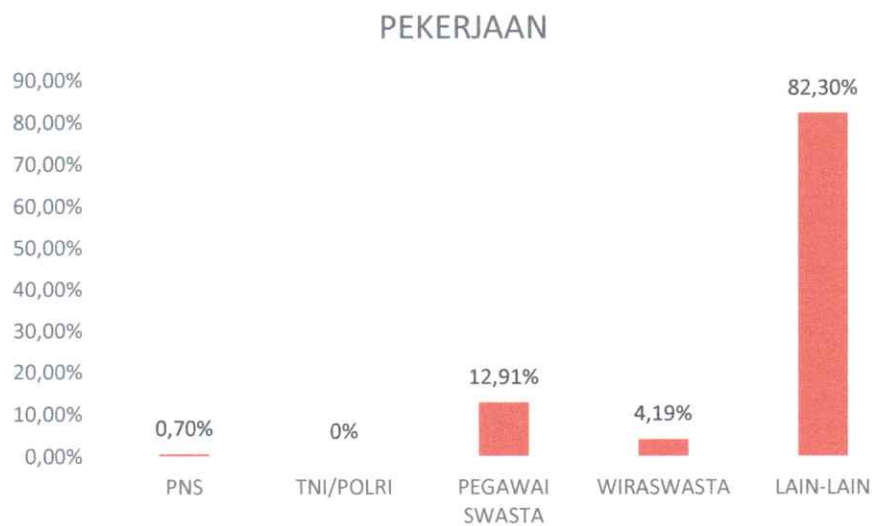


■ Laki - Laki 390 ■ Perempuan 183

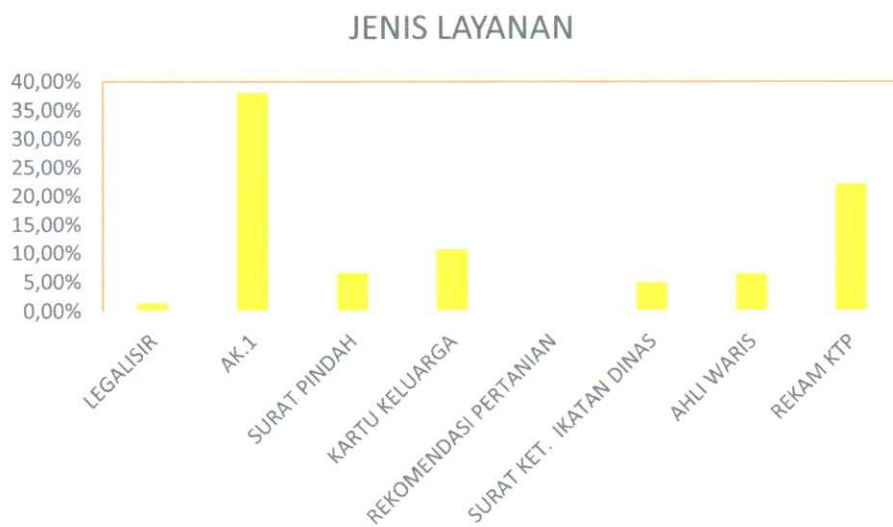
Pendidikan Terakhir



**Grafik : Jenis Pekerjaan**



**Grafik : Unsur Layanan**



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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,55	3,544	3,487	3,988	3,525	3,594	3,559	3,767	3,547
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	B	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>Sangat Baik</b>								

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,55
U2	Prosedur Pelayanan	3,544
U3	Kecepatan Pelayanan	3,487
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,988
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,525
U6	Kompetensi Petugas	3,594
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,559
U8	Penanganan Pengaduan	3,767
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,547

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Loa kulu sebagai berikut :

- a. Jumlah Responden : 596 Responden
- b. Nilai IKM : **90,45**
- c. Kategori Mutu Pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai Mutu Pelayanan : Sangat Baik

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari pengukuran indeks Kepuasan Masyarakat kepuasan pengguna layanan pada Tahun 2025, pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diketahui bahwa unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,988, sedangkan terjadi penurunan pada 3 Unsur Prosedur Pelayanan ,Kecepatan Pelayanan dan Penyesuaian Persyaratan dengan nilai yang sama yaitu 3,55.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Melakukan evaluasi terkait Standar pelayanan SOP	Maret s.d Mei	Pelayanan Administrasi Pelayanan Administrasi	Melakukan evaluasi dengan melaksanakan FGD terkait Standar Pelayan SOP	

2	Melakukan pemetaan alur pelayanan saat ini secara visual untuk menemukan langkah yang tidak efisien.	Januari s.d Maret	Pelayanan Administrasi	Melakukan evaluasi dengan melaksanakan FGD terkait Standar Pelayanan SOP	
3	Melakukan tindakan yang fokus pada <b>komunikasi segera</b> dan <b>perubahan dokumentasi informasi</b> yang dapat diakses oleh publik dan petugas, tanpa memerlukan perubahan struktural atau sistem yang besar.	Januari s.d Pebruari	Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisi Papan Informasi/Poster Persyaratan</li> <li>● Pembaruan Website/Media Sosial</li> </ul>	

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Camat Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Nilai IKM Per Tahun



Grafik . Nilai IKM per Tahun

## BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,45
- Unsur pelayanan dengan penilaian tertinggi terdapat dari unsur Kesesuaian/kewajaran biaya dengan nilai 3,975
- Sedangkan unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Penyesuaian Persyaratan
- Masukan dan Saran yang terkait dengan perbaikan layanan pelatihan seperti LSM, Website, sampai dengan program pelayanan yang akan menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan berikutnya lebih baik.

Loa kulu, 20 Oktober 2025

**CAMAT LOA KULU**

  
**H. Ardiansyah.SH**  
Pembina TK.I, IV/b  
NIP. 19681006 198903 1006

## LAMPIRAN

<b>I. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR CAMAT SAMBOJA</b>	
Nomor Responden	.....
Umur	..... Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan
Pendidikan	1. SD                                  3. SMA                                  5. D4/S1 2. SMP                                4. D1 – D3                              6. S2 – S3
Pekerjaan Utama	1. PNS                                3. Karyawan Swasta                4. Wiraswasta 2. TNI/POLRI                        5. Pelajar/Mahasiswa              6. Lain – lain
Jenis Pelayanan	

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari/silang kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

	P *)			P *)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah	1 2 3 4		<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara 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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

SARAN DAN MASUKAN :

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

No	Responden	Waktu	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	ib*****	4 Februari	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		2025 11:23									
5	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	ib*****	4 Februari 2025 11:23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	ib*****	4 Februari	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		2025 13:52									
592	ab*****	16 Oktober 2025 09:59	4	4	3	4	4	3	3	4	3
593	ha*****	16 Oktober 2025 11:16	3	3	4	4	4	4	4	4	4
594	da*****	17 Oktober 2025 10:58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
595	sa*****	17 Oktober 2025 11:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	ha*****	20 Oktober 2025 11:07	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur			21 16	211 2	207 8	237 7	210 1	214 2	212 1	224 5	211 4
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,5 5	3,5 44	3,4 87	3,9 88	3,5 25	3,5 94	3,5 59	3,7 67	3,5 47
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,3 9	0,3 9	0,3 9	0,4 4	0,3 9	0,4	0,4	0,4 2	0,3 9

<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Rata-rata</b>
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,55
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,544
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,487
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,988
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,525
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas	3,594
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,559
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	3,767
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,547
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>90,45</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>				<b>Sangat Baik</b>

**Mutu Pelayanan :**

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

Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM di Kecamatan Loa Kulu Tahun 2025

