



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM

KECAMATAN RENDANG

SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER I TAHUN 2024



KANTOR CAMAT RENDANG

Jalan Raya Besakih, Menanga, Rendang Karangasem (80863)

Email :kantorcamatrendang@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan khadapn Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat asung kerta wara Nugraha-Nya, Buku Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Rendang untuk Semester I Tahun 2024 dapat diselesaikan pada waktunya.

Penyusunan buku laporan ini merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan di bidang Perijinan dan Non Perijinan pada Kecamatan Rendang. Hasil survey ini akan dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggap kurang sehingga tercapai suatu kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak, disamping pula untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur dalam melayani publik di Kecamatan Rendang.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, maka untuk lebih sempurnanya laporan ini di masa mendatang, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak kami harapkan. Melalui kesempatan ini pula kami menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan dari semua pihak sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dengan harapan semoga buku laporan ini bisa bermanfaat dan memberikan gambaran kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Rendang.



Camat Rendang

WYAN PUTU ARYANTA,SH.,MAP

NIP.19700423 199303 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang.....	
1.2. Dasar Pelaksanaan Kegiatan.....	
1.3. Maksud dan Tujuan.....	
1.4. Ruang Lingkup.....	
BAB 11 METODE KEGIATAN SURVEI IKM	
.....	
2.1. Pengumpulan Data.....	
2.2. Pengisian Kuisisioner.....	
2.3. Metode Pengumpulan Data.....	
BAB 111 LAPORAN HASIL PENYUSUNAN IKM	
KANTOR CAMAT RENDANG	
.....	
3.1. Kondisi Umum.....	
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
BAB IV KESIMPULAN,SARAN DAN REKOMENDASI	17
.....	
4.1. Kesimpulan.....	17
4.2. Saran.....	18
4.3. Rekomendasi.....	1

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan

publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei kepuasan masyarakat merupakan bahan penilaian terhadap kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana pelayanan publik dimana hasil survey menjadi pendorong bagi instansi penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sehubungan dengan hal tersebut untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Rendang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder)

perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARARAT" pada Kantor Camat Rendang.

1.2 Dasar Pelaksanaan Kegiatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa : "Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun").

1.3 Maksud Dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Kecamatan Rendang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan pada Kantor Camat Rendang, sebanyak 100 responden setiap pelayanan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur

Kecamatan kepada Masyarakat yang mohon pelayanan ke Kantor Camat Rendang.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya secara jujur terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB 11

METODE KEGIATAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2024 dilaksanakan di Kantor Camat Rendang. Bahan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempergunakan kuesioner pengukuran IKM sebagai unsur minimal dan dasar bagi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut : 1) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

- 2) Pemahaman tentang kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3) Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
- 4) Kewajaran Biaya/tariff dalam Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan antara Yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan

- 5) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 6) Prilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan
- 7) Kualitas sarana dan Parasarana
- 8) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

2.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan berdasarkan penetapan responden yang dipilih secara acak (simple random sampling) sebanyak 100 orang responden di masing-masing pelayanan publik yang ditetapkan.

Petugas pencacah responden aktif melakukan penyebaran kuesioner baik secara pasif maupun aktif, pencacah responden sering melaksanakan berbagai metode penetapan jawaban kuesioner seperti menunggu pengisian kuesioner yang diberikan kepada masyarakat dan dilanjutkan dengan pengumpulan hasil kuesioner serta wawancara.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang

sama de

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah UtLSUT 9}} = 0,11$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata—rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Fecepsi Per Unzug}}{\text{Total unsur yang tertsl}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Penetapan nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan diuraikan dalam table sebagai berikut:

No	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANA	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB 111

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Kondisi Umum

A. Profil

Jumlah Pegawai pada Kecamatan Rendang pada Tahun 2024 selama pelaksanaan program dan kegiatan setelah berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Karangasem Nomor : 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah, berjumlah 29 orang Pegawai ASN dan

10 Pegawai Non ASN/Kontrak, dengan kriteria sebagai berikut :
Pangkat dan Golongan PNS :

- Pembina Tingkat I (IV/b) sebanyak 1 orang .
- Penata Tingkat I (III/d) sebanyak 6 orang
- Penata (III/c) sebanyak 1 orang
- Penata Muda Tingkat I (III/b) sebanyak 10 orang
- Penata Muda (III/a) sebanyak 1 orang
- Pengatur Tingkat I (II/d) sebanyak 4 orang
- Pengatur Muda (II/b) sebanyak 2 orang

B. Visidan Misi Pelayanan pada Kecamatan Rendang

:

- **VISI PELAYANAN KECAMATAN RENDANG**

"Terwujudnyn Pelnynnnn Yang Prima, Transparan dan Memikat Ilati di Kccamatnn RENDANG Guna Mewujudkan Karangasem Sejahtera"

- **Misi PELAYANAN KECAMATAN RENDANG :**

1. Meningkatkan Kualitas Pegawai Kecamatan Rendang Yang Siap Melayani, Ramah dan Berdisiplin Yang Tinggi
2. Menerapkan Pelayanan Yang Cepat, Efisien, Ramah, Iklas, Akuntabel (CERIA) Untuk Mencapai Kepuasan Masyarakat dan Lebih Berkualitas.
3. Menggunakan Fasilitas Kerja Yang Tepat Guna dan Sasaran Untuk Tercapainya Kualitas Pelayanan Yang Optimal
4. Menciptakan Hubungan Kerja Yang Harmonis Antara Pegawai, Instansi dan Masyarakat.
5. Menciptakan Lingkungan Kerja Yang Bersih, Rapi dan Nyaman Untuk Kepuasan Semua Pihak Dengan Melaksanakan Budaya Bersih.

- **Motto :** " CERIA (Cerdas, Efisien, Ramah, Iklas, Akuntabel)

- **Maklumat Pelayanan :** "Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Dan Apabila Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kami Tidak Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Kami Bersedia Menerima Sanksi Serta Sanggup Memberikan Kompensasi

Sesuai Ketentuan Perundang-Undangan Yang Berlaku”

C. Jenis Pelayanan Yang Ditangani Di Kecamatan Rendang

Jenis Pelayanan yang dilayani di Kecamatan Rendang adalah •

1. Pelayanan Non Perijinan > Surat Keterangan

> Rekomendasi > Pengantar Administrasi

Kependudukan > Silsilah Keluarga

> SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian >

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

> Surat Keterangan Usaha

> Surat Keterangan Pindah ➤

Penandatanganan Proposal Bantuan

➤ Pengesahan surat-surat

2. Pelayanan Perijinan

> Rekomendasi/Pengantar Ijin

> Melaksanakan Pelimpahan Kewenangan Bupati kepada Camat pada aspek Perijinan antara lain :

a. Ijin Salon Kecantikan Skala Mikro dan Kecil

b. Ijin Usaha Rumah Makan Skala Mikro dan Kecil

c. Ijin Usaha Perdagangan Skala Mikro dan Kecil

d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

e. Ijin Penutupan dan Penggunaan Jalan Yang Sifatnya

Sementara

- Fasiltasi Penerbitan Perizinan melalui system OSS Berbasis Resiko (online single submission) sesuai PP Nomor 5 Tahun 2021.

D. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Karangasem Nomor 28 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah kabupaten Karangasem, susunan organisasi Pemerintah Kecamatan Rendang yang merupakan OPD Type A adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat
 - A. Sub Bagian Umum Kepegawaian dan Keuangan
 - B Sub Bagian Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
5. Seksi Kesejahtraan Sosial
6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
7. Seksi Pelayanan Umum
8. Kelompok Jabatan Fungsional dan Kelompok Jabatan Pelaksana

3.2. Penilaian Indeks Kcpuasan Masyarakat (IKM)

Karakteristik Responden

A. Berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	RESPONDEN	PROSENTASE
LAKI -- LAKI	82	82 %
PEREMPUAN	18	18%
JUMLAH	100	100,00 %

B. Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	RESPONDEN	PROSENTASE
SD	20	20 0/0
SMP	50	50 0/0
SMA	26	26 %
S1	4	4 %
JUMLAH	100	100.00%

Hasil Pengukuran

N O	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA		Keterangan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3,19		
2	Pemahaman tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28		
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3,19		

4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,22		
5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan	3,23		
6	Kompetensi/kemampuanPctugas dalam Memberikan Pelayanan	3,22		
7	Prilaku dalam Memberikan Pelayanan (terkait Kesopanan, Keramahan Petugas)	3,99		
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,95		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12		
	JUMLAH	84,33		

Hasil pengukuran masing-masing indikator pelayanan publik yang dijadikan alat ukur Indeks Kepuasan Masyarakat didapat penilaian rata-rata sebagai berikut :

1. Paling rendah adalah Kecepatan Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,12
2. Paling tinggi adalah Sarana dan Prasarana di Kecamatan Rendang dengan Nilai rata-rata 3,95
3. Bobot nilai tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,37

Kesimpulan Hasil

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Camat

Rendang adalah:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$\text{IRM} = 3,37 \times 84,33$$

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan

Penetapan nilai persepsi,

NILAI PER SEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y).
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	c	Kurang baik
3	3,60 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tabel II Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. .

Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Kecamatan Rendang didapat nilai persepsi sejumlah 84,33 yang berarti bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada dalam posisi mutu pelayanan : B (Baik).

BAB IV

KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengumpulan data responden mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kecamatan Rendang yang dilaksanakan pada Semester I Tahun 2024, didapat kesimpulan sebagai berikut :

4.1.1. IKM pada Kecamatan Rendang •

- 1) Jumlah Responden sebanyak 100 orang.
- 2) Dominan Responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 82 orang, dengan prosentase 82 %.
- 3) Dominan Responden berdasarkan Pendidikan berada pada tingkat SMA berjumlah 26 orang, dengan prosentase 26%.
- 4) Hasil pengukuran unsur pelayanan setelah data diolah melalui jumlah rata-rata unsur pelayanan yang telah dibagi jumlah responden yang hasilnya dikalikan jumlah bobot dibagi jumlah unsur sejumlah 3,37
- 5) Hasil IKM unit pelayanan sejumlah 3,37 dikonversikan dengan nilai 25 dengan hasil 84,33.
- 6) Nilai persepsi IKM berada pada interval 76,61—88,30 yakni 84,33 dengan katagori Mutu Pelayanan nilai B dan kinerja unit pelayanan pada Posisi: BAIK.

- 7) indikator pelayanan publik dengan nilai paling rendah adalah Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,12
- 8) Paling tinggi adalah Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Di Kecamatan Rendang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan Nilai rata-rata 3,95

4.2. Saran .

- I. Nilai persepsi indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Rendang rata-rata sudah terselenggara dengan baik (katagori Baik yang masih kurang) namun perlu ditingkatkan lagi agar menjadi katagori Sangat Baik (layanan prima).
2. Kecepatan Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan yang masih mendapat nilai persepsi paling rendah diantara indikator yang lainnya perlu dijadikan motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik agar sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dalam rangka mewujudkan : Visi "Terwujudnya Pelayanan

Yang Prima, Transparan dan Memikat Hati di Kecamatan Rendang Guna Mewujudkan Karangasem Sejahtera” dan Mewujudkan Maklumat Pelayanan Kecamatan Rendang yakni : "Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyclenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Dan Apabila Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kami Tidak Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Kami Bersedia Menerima Sanksi Serta Sanggup Memberikan Kompensasi Sesuai Ketentuan PerundangUndangan Yang Berlaku"

4.3. Rekomendasi

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Rendang yaitu:

1. Dari hasil survey Indikator pelayanan publik dengan nilai terendah dari indikator lainnya adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,12. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Rendang perlu rekomendasi program dan kegiatan unit layanan public yakni melalui : Perubahan pola pikir (mindset) terhadap fungsi pelayanan dari semua petugas pelayanan baik frontoffice maupun back office dalam memberikan Pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

2. Dengan hasil yang sudah rata-rata baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan rekomendasi sebagai berikut:
 - > Selalu melakukan penyegaran secara berkala dengan bimtek yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di lingkungan instansi.
 - > Melakukan evaluasi kinerja semua pegawai secara berkala. ➤ Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP yang telah dibuat.

Demikian hasil kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat instansi atau unit pelayanan publik pada Semester I Tahun 2024 yang dilaksanakan di Kecamatan Rendang

Lampiran

Hasil Survcy Kcpuasan Masynrakat Kccamatan Bebandem

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	UI	U 2	U 3	U4	U5	U6	U 7	U8	U 9	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
7	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
9	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
10	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	

19	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
20	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
21	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
23	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	4	3	4	

42	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
52	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
61	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
62	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
63	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
64	3	3	3	3	3	3	4	3	4	

65	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
66	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
68	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
70	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
71	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
72	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
73	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
79	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

83	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
85	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
87	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
88	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
89	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
90	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
92	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
93	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
94	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
100	3	4	4	3	4	3	4	4	4	

Nilai/ Unsur	319	328	319	322	323	322	399	312	395	

tert bang/ Unsur	0,35	0,36	0,35	0,36	0,36	0,36	0,44	0,35	0,44	3, 37
IKM Unit Pelayanan										84,33

26

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN **BEBANDEM** KABUPATEN KARANGASEM

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : _____

07.30 - 12.00*
 13.00 - 15.15*

PROFIL

Jenis Kelamin : _____

Pendidikan : _____

Pekerjaan : PNS P OD3
 OPOLRI SD SMP SMA D3 S1 S2
 OSWASTA WIRUSAHA
 C) LAINNYA (sebutkan) : _____

Jenis Inyangan Yang Diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

.....

11. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Zingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

*) Keterangan p Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi Oleh petugas)