

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)SEMESTER II



KECAMATAN BANJAR
KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Asung Kertha Wara NugrahaNya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Sebagai instansi pemerintah yang berfungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kecamatan Banjar senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.

Untuk maksud tersebut, Pemerintah Kecamatan Banjar melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Banjar. Responden dalam survey ini adalah masyarakat pengguna produk layanan dengan membagikan kuisisioner melalui Media Google Form yang dikirim kepada masyarakat penerima layanan.

Melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Terhadap unsur pelayanan yang dipersepsikan belum memadai oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut kearah perbaikan.



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2024
KECAMATAN BANJAR

Kami menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan atas terlaksananya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, karena keterbatasan kami, disadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami mengharapkan saran dan masukan guna penyempurnaan survei dimasa mendatang.



CAMAT BANJAR,

I MADE MARDIKA, SE

Pembina (IV/a)

NIP. 19670625 198602 1 001



DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Kata Pengantar
.....	i
Daftar Isi	iii
BAB I Pendahuluan	1
A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI	1
B. TUJUAN PELAKSANAAN	2
C. SASARAN PELAKSANAAN	2
D. PRINSIP	2
E. UNSUR	3
F. MANFAAT PELAKSANAAN	3
BAB II METODE SURVEI	4
A. PERIODE SURVEI	4
B. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	4
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	5
BAB IV LANGKAH – LANGKAH PENYUSUSUNAN SURVEY...	6
BAB V LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA	7
BAB VI NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN	
MASYRAKAT KANTOR CAMAT BANJAR	9
A. ANALISA SURVEI IKM BERDASARKAN UNIT PELAYANAN / SEKSI	9
B. ANALISIS PENILAIAN IKM KECAMATAN BANJAR	24
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	27
A. KESIMPULAN	27
B. SARAN	27
BAB VIII PENUTUP	28

Lampiran Kuisioner Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan Banjar Tahun
2024



BAB I

PENDAHULUAN

A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat .

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan .

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan penyusunan IKM di lingkungan Pemerintah Kecamatan Banjar berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - (1). Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
 - (2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan .
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



B. TUJUAN PELAKSANAAN

Pengumpulan data survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan Kantor Camat Banjar bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

C. SASARAN PELAKSANAAN

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

D. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapasitas fisik dan mental.



6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. UNSUR

Ada 9 (Sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

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

F. MANFAAT PELAKSANAAN

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Banjar.
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 Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kantor Camat Banjar.
5. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

METODE SURVEI

A. PERIODE SURVEI

Survei periodik dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan pada bulan September, Oktober dan Nopember dengan tetap mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survey.

B. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Data yang telah dikumpulkan melalui metode survey, perlu pengolahan data lebih lanjut. Untuk mendapat kesimpulan peneliti berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti yaitu : mulai dari pengumpulan data dengan menggunakan Kuisisioner dengan cara melakukan Inventarisasi no WA masyarakat yang pernah dilayani oleh masing – masing unit layanan kemudian mengirimkan kuisisioner lewat google form kepada yang bersangkutan secara acak. Dimana alat analisis yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metologi survey yang ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Dalam kuisisioner yang diberikan bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan yang telah disebutkan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang baik sampai yang tidak baik, dimana untuk katagori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.



BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

a. Pelaksanaan

Pelaksana survei adalah unit pelayanan Kantor Camat Banjar

b. Tahapan Survei

Pelaksana survey kepuasan masyarakat meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey ;

- a. Perencanaan meliputi Penetapan populasi survey, waktu pelaksanaan survey dan cara pengumpulan data survey.

Populasi survey yang ditetapkan sesuai Perjanjian Kinerja adalah 200, dengan tiga bulan survey yakni dari bulan September 30 %, Oktober 30 % dan Nopember 40 %. Cara Penyampaian kuisisioner ditetapkan dengan memanfaatkan google form via wa kepada sasaran survey.

- b. Persiapan meliputi penyiapan kuisisioner, mengumpulkan no wa sesuai target dari masing – masing seksi dan menyiapkan operator untuk mengirimkan dan menerima kuisisioner.
- c. Pengolahan data dilakukan pada bulan Juni setelah target populasi terpenuhi. Pengolahan data memakai Pedoman Permenpan RB no 14 tahun 2017.
- d. Penyajian Hasil Survey berupa laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didalamnya memuat 2 penjelasan penyajian, yakni ;
 1. Hasil survey yang menunjukkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat pada masing – masing seksi / unit layanan.
 2. Hasil survey yang menunjukkan rata – rata tingkat Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan organisasi Kecamatan Banjar secara keseluruhan.



BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

a. Persiapan Survei

Sebelum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, kami membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari

- Pelaksana
- Ketua
- Sekretaris
- Anggota
- Staf Administrasi

b. Penyiapan Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**LAMPIRAN I**) pada lampiran ini.

c. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat ini terbatas pada kinerja di lingkungan Kantor Camat Banjar pada obyek-obyek pemeriksaan sesuai dengan kaidah yang berlaku.



BAB V
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Adapun teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

$$\text{bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \dots \dots (1)$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per unsur} \times N, \text{ peimbang} \dots \dots \dots (2)}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

3. Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \dots \dots \dots (3)$$

4. Tabel Nilai Persepsi interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	3,06 – 3,052	76,61 – 76,30	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

Sumber : Kepmenpanrb Nomor : 14 Tahun 2017



5. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposif (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11



BAB VI

NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR CAMAT BANJAR

A. ANALISA SURVEI IKM BERDASARKAN UNIT PELAYANAN / SEKSI

A.1. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada **Seksi Trantib Satpol PP** di Kantor Camat Banjar dijabarkan dalam hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya pada Seksi Trantib Satpol PP dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 :
Hasil Survey IKM pada Seksi Trantib dan Satpol PP di kantor Camat Banjar

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
3	3	4	4	4	3	3	4	2	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	4	4	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4



23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
Total	119	127	121	140	122	121	128	117	137	1132
ΣNilai/Unsur	13,22	14,11	13,44	15,56	13,56	13,44	14,22	13,00	15,22	126
NRR/Unsur	3,40	3,63	3,46	4,00	3,49	3,46	3,66	3,34	3,91	
NRR tertbg/Unsur	0,37	0,40	0,38	0,44	0,38	0,38	0,40	0,37	0,43	3,56
IKM Unit Pelayanan										25,00
										88,94

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari 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 nilai penimbang yang sama yaitu 0,11.

Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel 3 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,40	B
2	Prosedur	3,63	A
3	Waktu Pelayanan	3,46	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.49	B
6	Kompetensi pelaksana	3.46	B
7	Perilaku pelaksana	3.66	A



8	Sarana dan Prasarana	3.34	B
9	Penanganan pengaduan	3.91	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: Nilai Indeks = $(3.40 \times 0,11) + (3.63 \times 0,11) + (3.46 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) + (3.49 \times 0,11) + (3.46 \times 0,11) + (3.66 \times 0,11) + (3.34 \times 0,11) + (3.91 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,56$

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

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3.56 \times 25 \\ &= \mathbf{88.94}\end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja pada Seksi Pembangunan di Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3.56, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 88.94. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **A**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **Sangat Baik**.



A.2. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada **Seksi Paten** di Kantor Camat Banjar dijabarkan dalam hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya pada Seksi Paten dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Survey IKM pada Seksi Paten di kantor Camat Banjar

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4



34	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
35	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
39	3	3	3	4	4	2	3	4	4	
40	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
Total	148	149	147	159	153	147	149	157	158	1367
ΣNilai/Unsur	16,44	16,56	16,33	17,67	17,00	16,33	16,56	17,44	17,56	152
NRR/Unsur	3,70	3,73	3,68	3,98	3,83	3,68	3,73	3,93	3,95	34,18
NRR tertbg/Unsur	0,41	0,41	0,40	0,44	0,42	0,40	0,41	0,43	0,43	3,76
IKM Unit Pelayanan										25,00
										93,98

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari 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 nilai penimbang yang sama yaitu 0,11

Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.5 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.70	A
2	Prosedur	3.73	A
3	Waktu Pelayanan	3.68	A
4	Biaya/Tarif	3.98	A
5	Produk Pelayanan	3.83	A
6	Kompetensi pelaksana	3.68	A
7	Perilaku pelaksana	3.73	A
8	Sarana dan Prasarana	3.93	A
9	Penanganan pengaduan	3.95	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :



Nilai Indeks = $(3.70 \times 0,11) + (3.73 \times 0,11) + (3.68 \times 0,11) + (3.98 \times 0,11) + (3.83 \times 0,11) + (3.68 \times 0,11) + (3.73 \times 0,11) + (3.93 \times 0,11) + (3.95 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3.76$

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

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3.76 \times 25 \\ &= \mathbf{93.98}\end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja pada Seksi Paten di Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,76 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 96.45. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **A**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **Sangat Baik**.



A.3. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada **Seksi Pembangunan** di Kantor Camat Banjar dijabarkan dalam hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya pada Seksi Pembangunan dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6 Hasil Survey IKM pada Seksi Pembangunan di kantor
Camat Banjar

NO RESP	NILAI UNSUR								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	3	3	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	3	4	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2024
KECAMATAN BANJAR

27	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
38	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	3	3	3	2	1	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Total	152	152	149	176	150	151	155	144	171	1400
ΣNilai/Unsur	16,89	16,89	16,56	19,56	16,67	16,78	17,22	16,00	19,00	155,56
NRR/Unsur	3,45	3,45	3,39	4,00	3,41	3,43	3,52	3,27	3,89	31,82
NRR tertbg/Unsur	0,38	0,38	0,37	0,44	0,38	0,38	0,39	0,36	0,43	3,50
										25,00
										87,50

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari 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 nilai penimbang yang sama yaitu 0,11



Dari hasil penyebaran kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.7 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.45	B
2	Prosedur	3.45	B
3	Waktu Pelayanan	3.39	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.41	B
6	Kompetensi pelaksana	3.43	B
7	Perilaku pelaksana	3.52	B
8	Sarana dan Prasarana	3.27	B
9	Penanganan pengaduan	3.89	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = (3.45 \times 0,11) + (3.45 \times 0,11) + (3.39 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) + (3.41 \times 0,11) + (3.43 \times 0,11) + (3.52 \times 0,11) + (3.27 \times 0,11) + (3.89 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,50$$

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

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3.50 \times 25 \\ &= \mathbf{87.50}\end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja pada Seksi Paten di Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,50, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 87.50. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **B**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **Baik**.



A.4. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada **Seksi Sosial dan Budaya** di Kantor Camat Banjar dijabarkan dalam hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya pada Seksi Sosial dan Budaya dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8 Hasil Survey IKM pada Seksi Sosial dan Budaya di kantor Camat Banjar

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	0	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4



Total	128	129	129	148	128	130	131	126	146	1195
ΣNilai/Unsur	14,22	14,33	14,33	16,44	14,22	14,44	14,56	14,00	16,22	132,78
NRR/Unsur	3,46	3,49	3,49	4,00	3,46	3,51	3,54	3,41	3,95	32,30
NRR tertbg/Unsur	0,38	0,38	0,38	0,44	0,38	0,39	0,39	0,37	0,43	3,55
IKM Unit Pelayanan										25,00
										88,82

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari 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 nilai penimbang yang sama yaitu 0,11

Dari hasil penyebaran kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.9 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.46	B
2	Prosedur	3.49	B
3	Waktu Pelayanan	3.49	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.46	B
6	Kompetensi pelaksana	3.51	B
7	Perilaku pelaksana	3.54	A
8	Sarana dan Prasarana	3.41	B
9	Penanganan pengaduan	3.95	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai Indeks = (3.46 x 0,11) + (3.49 x 0,11) + (3.49 x 0,11) + (4.00 x 0,11) + (3.46 x 0,11) + (3.51 x 0,11) + (3.54 x 0,11)+ (3.41 x 0,11) + (3.95 x 0,11) = **Nilai Indeks adalah 3,55**



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

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,55 \times 25 \\ &= \mathbf{88,82}\end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja pada Seksi Sosial dan Budaya di Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,35 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 88,82. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **A**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **Sangat Baik**.



A.5. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada **Seksi Pemerintahan** di Kantor Camat Banjar dijabarkan dalam hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya pada Seksi Pemerintahan dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut :

Tabel 10 Hasil Survey IKM pada Seksi Pemerintahan di kantor
Camat Banjar

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	2	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	3	4	4	4	4



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2024
KECAMATAN BANJAR

25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Total	146	148	142	176	146	149	151	143	173	1374
ΣNilai/Unsur	16,2 2	16,44	15,78	19,56	16,22	16,56	16,78	15,89	19,22	152,67
NRR/Unsur	3,32	3,36	3,23	4,00	3,32	3,39	3,43	3,25	3,93	31,23
NRR tertbg/Unsur	0,37	0,37	0,36	0,44	0,37	0,37	0,38	0,36	0,43	3,44
IKM Unit Pelayanan										25,00 85,88

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari 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 nilai penimbang yang sama yaitu 0,11

Dari hasil penyebaran kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.9 sebagai berikut :



No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.32	B
2	Prosedur	3.36	B
3	Waktu Pelayanan	3.23	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.32	B
6	Kompetensi pelaksana	3.39	B
7	Perilaku pelaksana	3.43	B
8	Sarana dan Prasarana	3.25	B
9	Penanganan pengaduan	3.93	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai Indeks = (3.32 x 0,11) + (3.36 x 0,11) + (3.23 x 0,11) + (4.00 x 0,11) + (3.32 x 0,11) + (3.39 x 0,11) + (3.43 x 0,11)+ (3.25 x 0,11) + (3.93 x 0,11) = **Nilai Indeks adalah 3,44**

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

Nilai Interval Konversi IKM = IKM Unit Pelayanan x 25
= 3,44 x 25
= **85.88**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja pada Seksi Sosial dan Budaya di Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,35 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 85,88. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **B**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **Baik**.



B. ANALISA PENILAIAN IKM RATA - RATA KECAMATAN BANJAR

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Banjar dijabarkan dalam hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut :

Tabel 12 Hasil Survey IKM di Kantor Camat Banjar

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	119	127	121	140	122	121	128	117	137	
2	148	149	147	159	153	147	149	157	158	
3	152	152	149	176	150	151	155	144	171	
4	128	129	129	148	128	130	131	126	146	
5	146	148	142	176	146	149	151	143	173	
Total	693	705	688	799	699	698	714	687	785	6468
ΣNilai/U nsur	77.00	78.33	76.44	88.78	77.67	77.56	79.33	76.33	87.22	719
NRR/U nsur	3.47	3.53	3.44	4.00	3.50	3.49	3.57	3.44	3.93	49,75
NRR tertbg/ Unsur	0.38	0.39	0.38	0.44	0.38	0.38	0.39	0.38	0.43	3.56
IKM Unit Pelayanan										25.00 88.94

Berdasarkan hasil penghitung indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari 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 nilai penimbang yang sama yaitu 0,11



Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.13 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.47	B
2	Prosedur	3,53	B
3	Waktu Pelayanan	3,44	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3,50	B
6	Kompetensi pelaksana	3,49	B
7	Perilaku pelaksana	3,57	A
8	Sarana dan Prasarana	3,44	B
9	Penanganan pengaduan	3,93	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai Indeks = (3,47 x 0,11) + (3,53 x 0,11) + (3,44 x 0,11) + (4.00 x 0,11) + (3,50 x 0,11) + (3,49 x 0,11) + (3,57 x 0,11)+ (3,44 x 0,11) + (3,93 x 0,11) = **Nilai Indeks adalah 3.56**

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

Nilai Interval Konversi IKM = IKM Unit Pelayanan x 25
= 3,56 x 25
= **88.94**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,56 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 88,94. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **Baik**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan **Berkualitas Sangat Baik**.

Dari hasil penilaian IKM di atas, maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :



Kinerja Baik terdiri dari unsur :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis menunjukkan kinerja Kantor Camat Banjar rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Banjar rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 88.31 – 100.00 sehingga kinerja Kantor Camat Banjar dikategorikan **Sangat Baik**.



BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Tingkat pencapaian kinerja pada Kantor Camat Banjar rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Banjar rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni dengan nilai Interval Konversi IKM yaitu 88.94. Dengan nilai tersebut dapat disimpulkan Mutu Pelayanan Kantor Camat Banjar adalah **A** dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

B. SARAN

Meskipun hasil penelitian pada Kantor Camat Banjar termasuk kategori **Sangat Baik**, dimana dilihat dari unsur-unsur pelayanan, dua unsur Sangat Baik ada di Perilaku Pelaksanaan dan Sarana Prasarana, unsur lainnya kinerja unit tergolong Sangat Baik. Jadi untuk meningkatkan mutu pelayanan perlu ditingkatkan dan dioptimalkan pada unsur Persyaratan, Prosedur, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana, terutama di Waktu Pelayanan. Hasil penilaian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih berkualitas.



BAB VIII PENUTUP

Demikian hasil rekapitulasi kuisioner survei kepuasan masyarakat atas kinerja Kantor Camat Banjar pada tahun 2024, terima kasih atas masukan yang dirasa penting bagi perbaikan mutu pelayanan Kantor Camat Banjar kedepan terutama pada unit yang disurvei semoga sesuai dengan harapan responden.

CAMAT BANJAR



I MADE MARDIKA, SE

Pembina (IV/a)

NIP. 19670625 198602 1 001

KUISIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KANTOR CAMAT BANJAR

Tanggal Survei :2022

Jam Survei :

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

I. PROFIL

Jenis : L P

Pendidikan : SD SMP SMA D2 D3 S1

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRSAUSAHA LAINNYA.....

Jenis Layanan yang di terima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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