

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**( IKM ) SEMESTER I**



**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 harapan 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,  
  
**IMADE MARDIKA, SE**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19670625 198602 1 001



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	iii
<b>BAB I      Pendahuluan</b> .....	1
A.    DASAR PELAKSANAAN SURVEI.....	1
B.    TUJUAN PELAKSANAAN .....	2
C.    SASARAN PELAKSANAAN .....	2
D.    PRINSIP .....	3
E.    UNSUR .....	4
F.    MANFAAT PELAKSANAAN .....	4
<b>BAB II     METODE SURVEI</b> .....	6
A.    PERIODE SURVEI .....	6
B.    PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	6
<b>BAB III    PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b> .....	8
<b>BAB IV    LANGKAH – LANGKAH PENYUSUSUNAN SURVEY...</b>	10
<b>BAB V     LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA</b> .....	11
<b>BAB VI    NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN</b>	
<b>          MASYARAKAT KANTOR CAMAT BANJAR</b> .....	13
A.    ANALISA SURVEI IKM BERDASARKAN UNIT PELAYANAN / SEKSI .....	13
B.    ANALISIS PENILAIAN IKM KECAMATAN BANJAR .....	29
<b>BAB VII   KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	33
A.    KESIMPULAN .....	33
B.    SARAN .....	33
<b>BAB VIII  PENUTUP</b> .....	34

Lampiran Kuisisioner 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 Maret, April dan Mei 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 kuisioner 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 Maret 30 %, April 30 % dan Mei 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 :

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

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

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 interpretasi 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	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	3	3	4	4	3	4	3	2	4
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	4	4	4	3	4	4	3	3
9	3	4	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4





LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	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	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	2	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	3	4
25	3	3	3	4	3	3	2	2	4
26	4	4	3	4	4	4	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4
28	2	4	4	4	4	4	4	2	3
29	4	3	4	4	3	3	4	4	4
30	4	4	4	4	3	3	3	4	4
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	4	3	3	4
35	3	3	3	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	4	3	4	3	3	3	4	4
39	3	3	3	4	3	3	2	2	3
40	3	3	4	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	2	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

47	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
<b>Total</b>	148	154	153	188	147	153	152	146	184	1425
<b>ΣNilai/ Unsur</b>	16.44	17.11	17.00	20.89	16.33	17.00	16.89	16.22	20.44	158
<b>NRR/U nsur</b>	3.15	3.28	3.26	4.00	3.13	3.26	3.23	3.11	3.91	30.32
<b>NRR tertbg/ Unsur</b>	0.35	0.36	0.36	0.44	0.34	0.36	0.36	0.34	0.43	3.34
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>25.00</b> <b>83.38</b>

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.3 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.15	B
2	Prosedur	3.28	B
3	Waktu Pelayanan	3.26	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.13	B
6	Kompetensi pelaksana	3.26	B
7	Perilaku pelaksana	3.23	B
8	Sarana dan Prasarana	3.11	B
9	Penanganan pengaduan	3.91	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara



sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = (3.15 \times 0,11) + (3.28 \times 0,11) + (3.26 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) + \\ (3.13 \times 0,11) + (.3.26 \times 0,11) + (3.23 \times 0,11) + (3.11 \times 0,11) + (3.91 \times 0,11) =$$

**Nilai Indeks adalah 3,34**

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,34 \times 25 \\ &= \mathbf{83,38} \end{aligned}$$

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 3,34, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 83,38. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **B**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **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 :



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

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	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	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	3	4	3	4	3	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	4	3	4	4



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Total</b>	213	213	210	220	212	214	213	214	220	1929
<b>ΣNilai/ Unsur</b>	23.67	23.67	23.33	24.44	23.56	23.78	23.67	23.78	24.44	214
<b>NRR/U nsur</b>	3.87	3.87	3.82	4.00	3.85	3.89	3.87	3.89	4.00	35.07
<b>NRR tertbg/ Unsur</b>	0.43	0.43	0.42	0.44	0.42	0.43	0.43	0.43	0.44	3.86
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										25.00 <b>96.45</b>



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

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.5 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.87	A
2	Prosedur	3.87	A
3	Waktu Pelayanan	3.87	A
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.85	A
6	Kompetensi pelaksana	3.89	A
7	Perilaku pelaksana	3.87	A
8	Sarana dan Prasarana	3.89	A
9	Penanganan pengaduan	4.00	A

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

$$\text{Nilai Indeks} = (3.87 \times 0,11) + (3.87 \times 0,11) + (3.87 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) + (3.85 \times 0,11) + (3.89 \times 0,11) + (3.87 \times 0,11) + (3.89 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) =$$

**Nilai Indeks adalah 3,86**

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 :



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,86 \times 25 \\ &= \mathbf{96,45} \end{aligned}$$

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 3,86, 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 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	4	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	4	2	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	4	3	2	4
34	3	3	3	4	4	3	3	3	4
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	2





LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

<b>Total</b>	128	131	129	160	131	130	135	131	156	1231
<b>ΣNilai/ Unsur</b>	14.22	14.56	14.33	17.78	14.56	14.44	15.00	14.56	17.33	136.78
<b>NRR/ Unsur</b>	3.20	3.28	3.23	4.00	3.28	3.25	3.38	3.28	3.90	30.78
<b>NRR tertbg /Unsur</b>	0.35	0.36	0.35	0.44	0.36	0.36	0.37	0.36	0.43	3.39
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>25.00</b> <b>84,63</b>

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	3.20	B
2	Prosedur	3.28	B
3	Waktu Pelayanan	3.23	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.28	B
6	Kompetensi pelaksana	3.25	B
7	Perilaku pelaksana	3.38	B
8	Sarana dan Prasarana	3.28	B
9	Penanganan pengaduan	3.90	A



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

$$\text{Nilai Indeks} = (3.20 \times 0,11) + (3.28 \times 0,11) + (3.23 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) + (3.28 \times 0,11) + (3.25 \times 0,11) + (3.38 \times 0,11) + (3.28 \times 0,11) + (3.90 \times 0,11) =$$

**Nilai Indeks adalah 3,39**

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3.39 \times 25 \\ &= \mathbf{84.63} \end{aligned}$$

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 3,39, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 84.63. 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	3	3	1	3	3	4	1	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	1	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4
14	4	4	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	4	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	3	3	4	3	4
24	3	4	4	4	3	4	4	4	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	3	3	4	3	3	3	4	4	
<b>Total</b>	88	88	88	105	84	87	92	81	104	817
<b>ΣNilai/Unsur</b>	9.78	9.78	9.78	11.67	9.33	9.67	10.22	9.00	11.56	90.78
<b>NRR/Unsur</b>	3.26	3.26	3.26	3.89	3.11	3.22	3.41	3.00	3.85	30.26
<b>NRR tertbg/Unsur</b>	0.36	0.36	0.36	0.43	0.34	0.35	0.37	0.33	0.42	3.33
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>25.00</b> <b>83.21</b>

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	3.26	B
2	Prosedur	3.26	B
3	Waktu Pelayanan	3.26	B
4	Biaya/Tarif	3.89	A
5	Produk Pelayanan	3.11	B
6	Kompetensi pelaksana	3.22	B
7	Perilaku pelaksana	3.41	B
8	Sarana dan Prasarana	3.00	C



9	Penanganan pengaduan	3.85	A
---	----------------------	------	---

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

$$\text{Nilai Indeks} = (3.26 \times 0,11) + (3.26 \times 0,11) + (3.26 \times 0,11) + (3.89 \times 0,11) + (3.11 \times 0,11) + (3.22 \times 0,11) + (3.41 \times 0,11) + (3.00 \times 0,11) + (3.85 \times 0,11) =$$

**Nilai Indeks adalah 3,33**

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,33 \times 25 \\ &= \mathbf{83,21} \end{aligned}$$

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 3,33 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 83,21. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **B**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas **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	3	3	4	3	3	3	1	4
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	1	4
6	3	3	3	4	3	4	4	1	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	3	3	1	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	1
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	1
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	4	3	4	3	4
22	3	3	3	4	4	4	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3		4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	3	3	4



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
<b>Total</b>	104	103	102	124	104	104	101	91	118	951
<b>ΣNilai/ Unsur</b>	11.56	11.44	11.33	13.78	11.56	11.56	11.22	10.11	13.11	105.67
<b>NRR/U nsur</b>	3.35	3.32	3.29	4.00	3.35	3.35	3.26	2.94	3.81	30.68
<b>NRR tertbg/ Unsur</b>	0.37	0.37	0.36	0.44	0.37	0.37	0.36	0.32	0.42	3.37
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										25.00 <b>84.36</b>

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.11 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.35	B
2	Prosedur	3.32	B
3	Waktu Pelayanan	3.29	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Pelayanan	3.35	B
6	Kompetensi pelaksana	3.35	B
7	Perilaku pelaksana	3.26	B



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

8	Sarana dan Prasarana	2.94	D
9	Penanganan pengaduan	3.81	A

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

$$\text{Nilai Indeks} = (3.35 \times 0,11) + (3.32 \times 0,11) + (3.29 \times 0,11) + (4.00 \times 0,11) + (3.35 \times 0,11) + (3.35 \times 0,11) + (3.26 \times 0,11) + (2.94 \times 0,11) + (3.81 \times 0,11) =$$

**Nilai Indeks adalah 3,37**

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,37 \times 25 \\ &= \mathbf{84,36} \end{aligned}$$

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 3,437 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 84,36. 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	148	154	153	188	147	153	152	146	184	
2	213	213	210	220	212	214	213	214	220	
3	128	131	129	160	131	130	135	131	156	
4	104	103	102	124	104	104	101	91	118	
5	88	88	88	105	84	87	92	81	104	
<b>Total</b>	681	689	682	797	678	688	693	663	782	6353
<b>ΣNilai/Unsur</b>	75.67	76.56	75.78	88.56	75.33	76.44	77.00	73.67	86.89	706
<b>NRR/Unsur</b>	3.41	3.45	3.41	3.99	3.39	3.44	3.47	3.32	3.91	48.87
<b>NRR tertbg/Unsur</b>	0.37	0.38	0.38	0.44	0.37	0.38	0.38	0.36	0.43	3.49
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										25.00 <b>87.35</b>

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 kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.13 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan
-----	-----------------	-----------------	------------------------



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM ) TAHUN 2024  
KECAMATAN BANJAR

1	Persyaratan	3,41	B
2	Prosedur	3,45	B
3	Waktu Pelayanan	3,41	B
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk Pelayanan	3,39	B
6	Kompetensi pelaksana	3,44	B
7	Perilaku pelaksana	3,47	B
8	Sarana dan Prasarana	3,32	B
9	Penanganan pengaduan	3,91	A

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

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,41 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,99 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) \\ &+ (3,44 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,32 \times 0,11) + (3,91 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah} \\ &\mathbf{3,49} \end{aligned}$$

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,49 \times 25 \\ &= \mathbf{87,35} \end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Banjar memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,49, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 87,35. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh **Baik**, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan **Berkualitas 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 76,61 – 88,30 sehingga kinerja Kantor Camat Banjar dikategorikan **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 87,35. Dengan nilai tersebut dapat disimpulkan Mutu Pelayanan Kantor Camat Banjar adalah **B** dengan kinerja unit pelayanan **Baik**.

### B. SARAN

Meskipun hasil penelitian pada Kantor Camat Banjar termasuk kategori **Baik**, dimana dilihat dari unsur-unsur pelayanan, dua unsur Sangat Baik ada di Perilaku Pelaksanaan dan Sarana Prasarana, unsur lainya kinerja unit tergolong 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 kuisisioner 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.

Banjar, 31 Mei 2024



**CAMAT BANJAR,**

**IMADE MARDIKA, SE**

**Pembina (IV/a)**

**NIP. 19670625 198602 1 001**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN BANJAR  
TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**87,35**

NAMA LAYANAN: ADMINISTRASI KEC. BANJAR

**RESPONDEN**

JUMLAH : 200 orang  
JENIS  
KELAMIN : L = 151 Orang, P = 49 orang  
PENDIDIKAN : SD = 1 orang  
SMP = 8 orang  
SMA = 151 orang  
D1 = - orang  
D2 = - orang  
D3 = 8 orang  
S1 = 32 orang  
S2 = - orang

Periode Survei = Bulan Maret s/d Bulan Mei 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.



**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  WIRAUSAHA  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



# PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG KECAMATAN BANJAR

Jalan Raya Seririt-Singaraja, Telp. (0362) 92503 KodePos 81152

Email : [camatbanjar53@gmail.com](mailto:camatbanjar53@gmail.com) Website : [www.banjarbulelengkab.go.id](http://www.banjarbulelengkab.go.id)

## KEPUTUSAN CAMAT BANJAR

NOMOR: 17 / KCB / 2024

### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN BANJAR KABUPATEN BULELENG TAHUN 2024 TAHUN 2024

#### CAMAT BANJAR,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, dilakukan evaluasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Banjar tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banjar Tahun 2023;
- Mengingat** :
1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 06, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

### MEMUTUSKAN

**Menetapkan :**

- KESATU** : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Banjar Kabupaten Buleleng Tahun 2024
- KEDUA** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas :
1. Menyiapkan, mengelola dan Menyebarkan Kuisisioner serta merekapitulasi hasil data kuisisioner;
  2. Membuat analisis dan menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
  3. Mempublikasikan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
  4. Melaksanakan rencana tindaklanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- KETIGA** : Survey dilaksanakan 2 kali satu tahun :
1. Pelaksanaan survey Semester 1 di Bulan April s/d Bulan Mei Tahun 2024;
  2. Pelaksanaan survey Semester 2 di Bulan September s/d Nopember 2024
  3. Pengolahan data kuisisioner pada Semester 1 bulan Juni dan semester 2 Desember Tahun 2024;
  4. Penyusunan IKM Semester 1 Bulan Juni tahun 2024 dan Penyusunan IKM Semester 2 pada Bulan Desember 2024.
- KEEMPAT** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat Banjar.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjar,  
pada tanggal : 25 Maret 2024  
CAMAT BANJAR,  
  
**LMade Mardika, SE**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19670625 198602 1 001

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Pj. Bupati Buleleng, di Singaraja;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng, di Singaraja;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng di Singaraja;
4. Kepala Bappeda Kabupaten Buleleng, di Singaraja;
5. Kepala BPKPD Kabupaten Buleleng, di Singaraja;
6. Kepala BKPSDM Kabupaten Buleleng, di Singaraja;
7. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Buleleng, di Singaraja.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN CAMAT BANJAR

NOMOR : 17/ KCB /2024

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
KECAMATAN BANJAR KABUPATEN BULELENG

No	NAMA/JABATAN DALAM ORGANISASI	JABATAN/KE DUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	Camat Banjar	Pengarah	
2	Sekretaris Camat	Ketua	
3	Kasi Pemerintahan	Anggota	
4	Kasi Sosial dan Kebudayaan	Anggota	
5	Kasi Pembangunan	Anggota	
6	Kasi Linmas da Pol PP	Anggota	
7	Kasubag Perencanaan	Anggota	
8	Kasubag Umum dan Keuangan	Anggota	
9	I Nyoman Kusumananda.S.Sos	Sekretariat	Fungsional Umum Sub.Bag Perencanaan
10	Ida Ayu Komang Triutami, SE	Sekretariat	Non ASN Sub. Bag Perencanaan
11	Kadek Yuliani	Sekretariat	Non ASN Sub. Bag Perencanaan



CAMAT BANJAR,

**Madre Mardika, SE**

Pembina (IV/a)

NIP. 19670625 198602 1 001