



ប្រឹក្សាភិបាល គណៈកម្មាធិការ ក្រុងប្រាសាទ
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
គណៈកម្មាធិការ ក្រុងប្រាសាទ

KECAMATAN TEJAKULA

តាមដាន ដំបូង-ស្រុក ក្រុងប្រាសាទ ខេត្តប្រាសាទ
Jalan Singaraja - Amlapura, Telp. 3428421
ទូរស័ព្ទសារ: tejakula.bulelengkab.go.id ។ តាមសារ: tejakula@bulelengkab.go.id
Website : tejakula.bulelengkab.go.id Email : tejakula@bulelengkab.go.id



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**JANUARI-MARET
KECAMATAN TEJAKULA
TAHUN 2026**



DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.LatarBelakang.....	1
1.2.Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3.Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4.Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5.Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALIS DATA SKM.....	4
2.1.Analis Responden.....	4
2.2.Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3.Analis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
2.4. Tren Nilai SKM.....	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	8
BAB IV KESIMPULAN.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas paling sering terjadi dimana pemerintah atau penyelenggara sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Indek Kepuasan Masyarakat adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

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

- a. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian kewenangan antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pengumpulan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kantor Camat Tejakula bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM antara lain :

- a. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Tejakula .
- b. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik di Kantor Camat Tejakula sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tejakula.

- d. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai instrument utama untuk mengumpulkan data, agar hasil yang di capai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai akhir berdasarkan pengumpulan data informasi.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada hasil survei terhadap pelayanan publik tahun 2026. Metode survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Tejakula yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang di pungut instansi untuk memperoleh pelayanan.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengamalan.
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- i. Penanganan Pengaduan Pelayanan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan Survei di Kantor Camat Tejakula sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak dengan jangka waktu (periode) bulan Januari- Maret tahun 2026, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian survei pada kantor camat Tejakula berjumlah 75 dan sampel sebanyak 63 responden.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki –laki	29	46%
		Perempuan	34	54%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	6	9,5%
		SMP/Sederajat	11	17,5%
		SMA/Sederajat	39	61,90%
		D1/D2/D3	0	0%
		S1	7	11,1%
		S2		0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	3	4,8%
		TNI	0	
		Swasta	16	25,4%
		Wirausaha	3	4,8%
		Lainnya	41	65%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rerata Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan dan Jenis Pelayanan	219	3,48
2	Prosedur Pelayanan	222	3,52
3	Waktu Pelayanan	217	3,44
4	Biaya Pelayanan	252	4,00
5	Produk Pelayanan	220	3,49
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	223	3,54
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	225	3,57
8	Kualitas Sarana Prasaranan Pelayanan	221	3,51
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	252	4,00

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

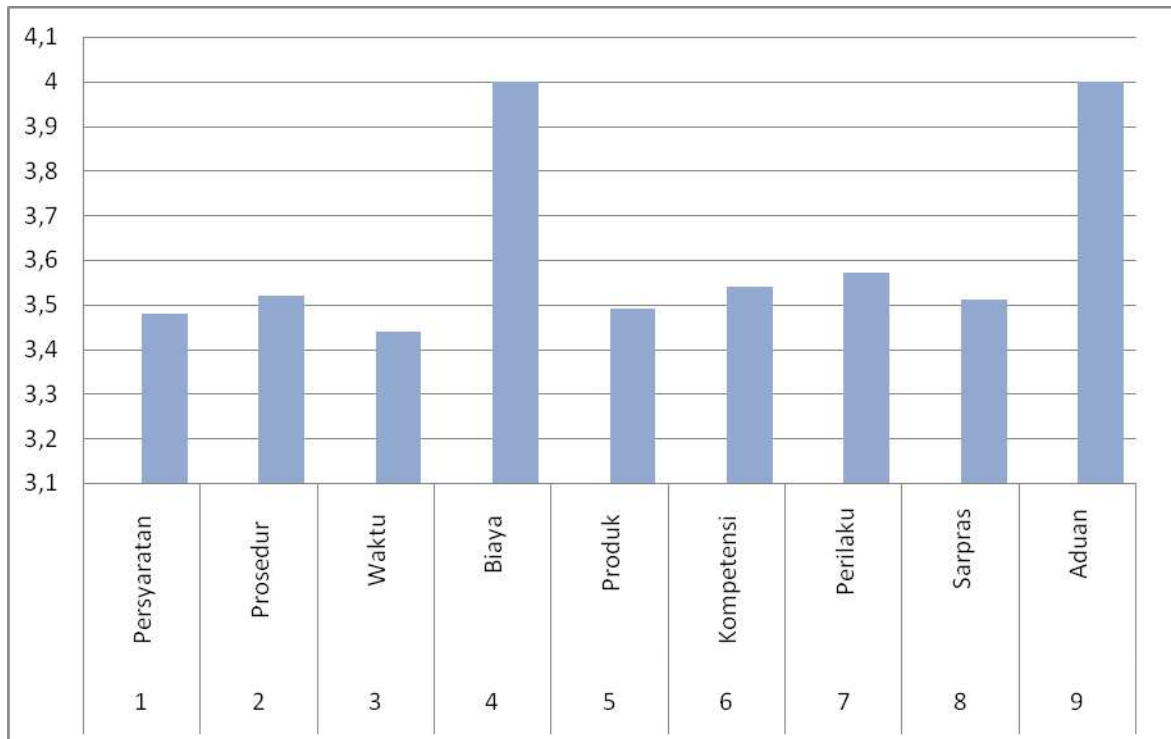
$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,48 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) \\ &+ (3,54 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,58 \end{aligned}$$

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,58 \times 25 \\ &= 89,5 \end{aligned}$$

Hasil survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan terhadap pelayanan dan kinerja kantor camat Tejakula memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 89,5. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh predikat Sangat Baik.

Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

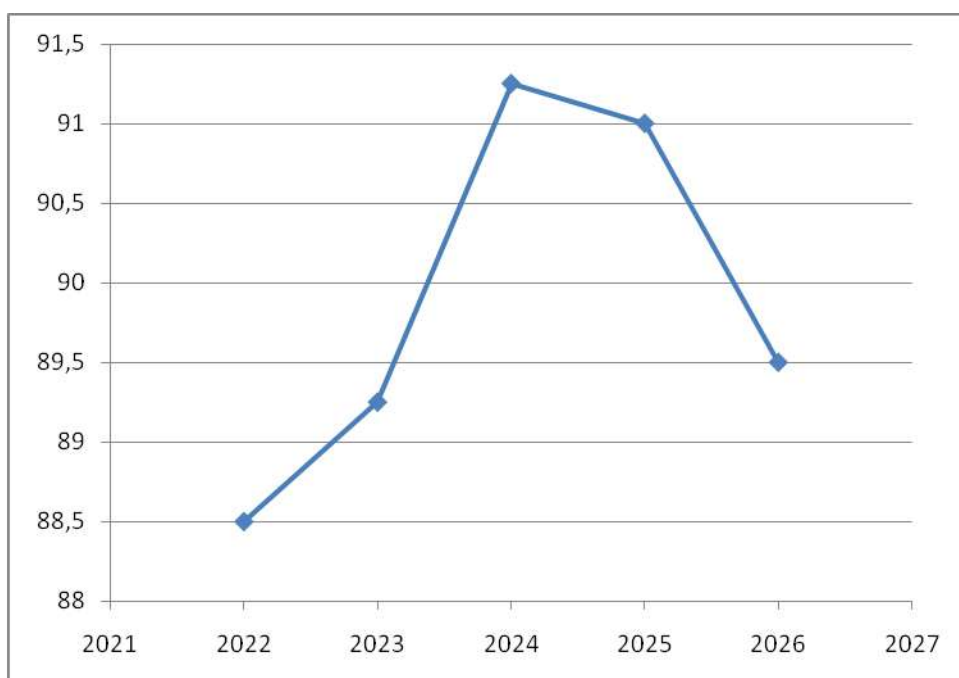
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu pelayanan, dan Produk Pelayanan yang paling di sorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan pelayanan, meningkatkan keterampilan petugas, serta memperbaiki alur agar waktu pelayanan semakin cepat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Memeriksa dengan cepat dan cermat persyaratan pelayanan sehingga waktu tunggu lebih singkat.	April 2026	Bidang Pelayanan
2	Produk Layanan	Melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat	April 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Camat Tejakula dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan peningkatan nilai SKM, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Tejakula telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Camat Tejakula periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti terlihat pada table di bawah ini :

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan dan Jenis Pelayanan	3,83
2	Prosedur Pelayanan	3,62
3	Waktu Pelayanan	3,61
4	Biaya Pelayanan	4,00
5	Produk Pelayanan	3,62
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,64
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,66
8	Kualitas Sarana Prasaranan Pelayanan	3,63
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	4,00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kantor Camat Tejakula telah menyusun dan menindak lanjuti perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut
1	Prosedur Pelayanan	sudah	Meningkatkan kecermatan dan tanggap setiap petugas dalam memberikan prosedur pelayanan dengan cepat, tepat , efektif dan efisien
2	Produk Pelayanan	sudah	Dengan berkesinambungan secara terus menerus melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 63 orang mengisi SKM pada Kantor Camat Tejakula periode Januari hingga Maret 2026. Layanan Perekaman KTP menjadi layanan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei.
- Tingkat pencapaian kinerja pada Kantor Camat Tejakula rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Tejakula rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 88,31 – 100,00 sehingga kinerja Kantor Camat Tejakula dikategorikan Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan dan Produk Pelayanan

Tejakula, 31 Maret 2026

Camat Tejakula



Kadek Agus Hartika S.T.,M.A.P

Pembina (IV/a)

NIP.19791208 201001 1 012