

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2025

Kecamatan Seririt



 (0362) 92301
 www.seririt_bulelengkab.go.id
 Jalan PB.Sudirman No.59 A
Kode Pos 81153



KATA PENGANTAR

Puja pengastuti dan angayu bagia kami panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas asung kertha wara nugrahaNya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

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

Untuk maksud tersebut, OPD Kecamatan Seririt melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Seririt pada Tahun 2024. Responden dalam survei ini adalah membagikan kuisisioner dan berinteraksi secara langsung pada masyarakat.

Melalui hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 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.

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

Seririt, 24 Desember 2025
Camat Seririt,



I PUTU SATRIAWAN, SH., MH

Pembina (iv/a)

NIP. 19840525 201001 1 029

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI.....	1
B. TUJUAN PELAKSANAAN	1
C. SASARAN PELAKSANAAN.....	2
D. MANFAAT PELAKSANAAN	2
BAB II METODE ANALISIS DATA	3
A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	3
B. RUANG LINGKUP SURVEI	4
BAB III NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	5
A. HASIL PENILAIAN SURVEI IKM	5
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	8
A. SIMPULAN	8
B. SARAN.....	8

LAMPIRAN :

BAB I

PENDAHULUAN

A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah 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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 OPD Kecamatan Seririt 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

B. TUJUAN PELAKSANAAN

Pengumpulan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai

bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

C. SASARAN PELAKSANAAN

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

D. MANFAAT PELAKSANAAN

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

1. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Seririt.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik di Kantor Camat Seririt sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Seririt
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
5. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II METODE ANALISIS DATA

A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Data yang telah dikumpulkan melalui metode survei, 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 pembagian angket pada masyarakat yang memerlukan pelayanan publik. Dimana alat analisis yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Mengacu pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN.RB Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Ada unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi prosedur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan, dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan.

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.

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 unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{9} = 0,143.....(1)$$

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

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

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, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan Nomor : 14 Tahun 2017

5. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks 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 0,143.

B. RUANG LINGKUP SURVEI

Ruang lingkup survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini terbatas pada kinerja di lingkungan Kantor Camat Seririt pada obyek-obyek pemeriksaan sesuai dengan Program Kerja Pemeriksaan Tahunan (PKPT)

BAB III
NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KANTOR CAMAT SERIRIT

A. HASIL PENILIAN SURVEI IKM

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Seririt dijabarkan dalam hasil penilaian survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Seririt. Hasil survey ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Tabel.2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survei IKM pada Kantor Camat Seririt

No.	Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Seksi Paten (KTP)	483	483	483	644	478	535	515	344	335	
2	Seksi Paten (Surat Pindah)	42	42	42	56	36	45	49	37	31	
3	Seksi Paten (Perizinan)	159	159	159	224	157	193	162	109	109	
4	Seksi Paten (Proposal)	204	204	204	264	200	228	212	139	157	
	Jumlah Nilai Per Unsur	888	888	888	1,188	871	1,001	938	629	632	
	NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuisisioner Yang Terisi	2.960	2.960	2.960	3.960	2.903	3.337	3.127	2.097	2.107	
	NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,143	0.423	0.423	0.423	0.566	0.415	0.477	0.447	0.300	0.301	
	Total NRR Tertimbang Per Unsur										3.777
	IKM Unit Pelayanan x 25										94.416

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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 0,143.

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

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya/ Tarif	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

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

$$\text{Nilai Indeks} = (2,960 \times 0,143) + (2,960 \times 0,143) + (2,960 \times 0,143) + (3,960 \times 0,143) + (2,903 \times 0,143) + (3,337 \times 0,143) + (3,127 \times 0,143) + (2,097 \times 0,143) + (2,107 \times 0,143) = \text{Nilai Indeks adalah } \mathbf{3,777}$$

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,777 \times 25 \\ &= 94,416 \end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Seririt memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3, 777, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat A (Sangat Baik). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas baik.

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

Kinerja Sangat Baik (A) 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Hasil analisis menunjukkan kinerja Kantor Camat Seririt rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Seririt rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 88,31 – 100,00 sehingga kinerja Kantor Camat Seririt dikategorikan Sangat Baik.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Tingkat pencapaian kinerja pada Kantor Camat Seririt rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Seririt rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 88,31 – 100,00, sehingga kinerja Kantor Camat Seririt dikategorikan **Sangat Baik**.

B. Saran

Meskipun hasil penelitian pada Kantor Camat Seririt termasuk kategori Sangat Baik, tetapi dilihat dari unsur-unsur pelayanan yakni unsur sarana prasarana perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik sehingga dalam memberikan pelayanan bisa lebih optimal. Hasil penilaian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih berkualitas.



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG KECAMATAN SERIRIT

Jalan PB.Sudirman No.59 A, Kode Pos 81153 Telp. (0362) 92301
E-mail : kecamatanseririt@gmail.com website : www.seririt_bulelengkab.go.id

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Dasar Pelaksanaan

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas kinerja Kantor Camat Seririt diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Perijinan (IUMK) pada Seksi Pelayanan Terpadu;
2. Pelayanan Perekaman KTP-el pada Seksi Pelayanan Terpadu;
3. Pelayanan Pindah Penduduk pada Seksi Pelayanan Terpadu;
4. Pelayanan Validasi Proposal pada Seksi Pelayanan Terpadu; dan
5. Pelayanan Validasi Proposal pada Seksi Pelayanan Terpadu.

B. Tujuan Pelaksanaan

Pengumpulan data survei kepuasan unit pelayanan terhadap kinerja Kantor Camat Seririt bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Sasaran Pelaksanaan

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat Pelaksanaan

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

1. Diketuinya tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Seririt.
2. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Camat Seririt.
3. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Metode dan Analisa Data

Data yang telah dikumpulkan melalui metode survey, perlu pengolahan data lebih lanjut, untuk mendapat kesimpulan peneliti berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti yaitu mulai dari pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner dengan cara melakukan pembagian kuisisioner pada obrik, berupa pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis mengenai kinerja Kantor Camat Seririt menurut persepsi pelayanan, kemudian melakukan dokumentasi dari laporan-laporan, dokumen dan arsip-arsip yang dimiliki Kantor Camat Seririt, maka akan dilakukan analisis deskriptif menurut persepsi kepuasan masyarakat.

Dalam kuisisioner yang diberikan, bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan yang telah disebutkan, mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat memuaskan sampai sangat tidak memuaskan., dimana untuk kategori *sangat tidak memuaskan* diberi nilai persepsi 1, *tidak memuaskan* diberi nilai persepsi 2, *cukup memuaskan* diberi persepsi 3, *memuaskan* diberi nilai persepsi 4 dan *sangat memuaskan* diberi nilai 5.

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

1. Nilai survey kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,143 \dots\dots\dots$$

2. Untuk memperoleh nilai survey kepuasan obrik unit nilai pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai survey} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times N. \text{ Penimbang} \dots\dots\dots$$

Kepuasan obrik

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25 \dots\dots\dots$$

4. Tabel Nilai Persepsi, Interval survey Interval Konversi survei, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

5. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Nilai survey kepuasan obrik, 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 penimbang yang sama, yaitu 0,143.

F. Ruang Lingkup Survei.

Ruang lingkup survei kepuasan pelayanan ini terbatas pada kinerja di seksi-seksi lingkungan Kantor Camat Seririt dalam bulan Januari – Desember 2025

G. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Seririt dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan pelayanan Kantor Camat Seririt dan masing-masing unsur pelayanan Tahun 2025. Hasil survei ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada, Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Kantor Camat Seririt
Tahun 2025

No.	Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Seksi Paten (KTP)	483	483	483	644	478	535	515	344	335	
2	Seksi Paten (Surat Pindah)	42	42	42	56	36	45	49	37	31	
3	Seksi Paten (Perizinan)	159	159	159	224	157	193	162	109	109	
4	Seksi Paten (Proposal)	204	204	204	264	200	228	212	139	157	
	Jumlah Nilai Per Unsur	888	888	888	1,188	871	1,001	938	629	632	
	NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuisisioner Yang Terisi	2.960	2.960	2.960	3.960	2.903	3.337	3.127	2.097	2.107	
	NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,143	0.423	0.423	0.423	0.566	0.415	0.477	0.447	0.300	0.301	
	Total NRR Tertimbang Per Unsur										3.777
	IKM Unit Pelayanan x 25										94.416

Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan obrik, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai survey komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama, yaitu 0,143.

Dari hasil penyebaran kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada table 3, sebagai berikut :

Tabel 3.
Nilai Rata-Rata Unsur Dan Masing-Masing Unit Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	2,920	B
2	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	2,920	B
3	Waktu penyelesaian	2,920	B
4	Biaya/ Tarif	3,920	A

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2,847	B
6	Kompetensi pelaksana	3,153	B
7	Perilaku pelaksana	3,013	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,027	C
9	Sarana dan prasarana	2,053	C

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

$$\text{Nilai Indeks} = (2,960 \times 0,143) + (2,960 \times 0,143) + (2,960 \times 0,143) + (3,960 \times 0,143) + (2,903 \times 0,143) + (3,337 \times 0,143) + (3,127 \times 0,143) + (2,097 \times 0,143) + (2,107 \times 0,143) = \text{Nilai Indeks adalah } \mathbf{3,777}$$

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,777 \times 25 \\ &= 94,416 \end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Seririt memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3, 777, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat A (Sangat Baik). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas baik.

H. Umpan Balik Dari Responden

Dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat sebagai umpan balik dari responden pada pertanyaan terbuka sehingga apa yang menjadi harapan responden dan masukan yang dirasa penting bagi perbaikan mutu pelayanan, terutama pada unit yang disurvei, antara lain :

1. Dalam pemeriksaan diharapkan memberikan hal-hal yang mampu memberikan peningkatan yang mengarah pada pelaksanaan kegiatan terutama pengadministrasian dan pertanggungjawaban sehingga memperkecil kesalahan yang dilakukan petugas pelayanan.
2. Meminta bimbingan dan solusi dalam hal pertanggungjawaban dan jalan keluar suatu permasalahan yang tidak bisa kami pecahkan.
3. Memberikan peluang yang lebih luas untuk berkonsultasi atas pelaksanaan kegiatan yang belum diatur secara detail dalam regulasi dalam rangka

mengantisipasi keraguan dan kesalahan yang dilakukan dan dapat menimbulkan kerugian Negara.

I. Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat kami simpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat pencapaian kinerja pada Kantor Camat Seririt rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Seririt rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada nilai interval survey **3,5324 – 4,00** dan memperoleh Nilai Interval konversi survey 94,416 dengan mutu pelayanan **Predikat A (Sangat Baik)**.
2. Umpan balik responden bahwa dalam pemeriksaan, obrik meminta bimbingan dan konsultasi serta solusi perbaikan pada pola administrasi pertanggungjawaban yang mengacu pada regulasi yang berlaku sehingga memperkecil kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian Negara.

Demikian hasil rekapitulasi koesiuner survei kepuasan masyarakat atas kinerja Kantor Camat Seririt pada Januari – Desember 2025.


CAMAT SERIRIT

I PUTU SATRIAWAN, SH., MH
NIP. 19840525 201001 1 029

Seririt, 24 Desember 2025
Kasubag Perencanaan,


I Made Suastika, S.Sos
NIP. 19740820 201001 1 007

LAMPIRAN

KUISIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT SERIRIT
 KABUPATEN : BULELENG

Tanggal Survei :

Jam Survei*) : Pukul 08.00-12.00 wita kul 13.00-15.00 wita

PROFIL

Jenis Kelamin*) : Laki-laki Perempuan
 Pendiikan*) : SD SMP MA
 Pekerjaan*) : PNS NI DLRI asta swasta
 Lainnya.....(sebutkan)

*) *Beril tanda V*

Jenis Layanan :

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanannya	p*)
	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	p*)
	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	p*)
	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	p*)
	a. Sangat Mahal	1
	b. Mahal	2
	c. Kurang Mahal	3
	d. Tidak Mahal	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	p*)
	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	p*)
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	p*)
	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	p*)
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	p*)
	a. Tidak Ada	1
	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola Dengan Baik	4

p) Lingkari sesuai pilihan*