

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KANTOR CAMAT PRAYA**

**KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	17
<b>BAB IV .....</b>	<b>18</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>18</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	18
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	19
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>21</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>21</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>21</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Lembaga pemerintah sebagai wakil negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu upaya untuk mengetahui dan memantau apakah amanat UUD 1945 tersebut sudah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga tersebut. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa". Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dan berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan Publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan

yang baik dan bersih (good and clean government).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
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 Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan 08.00 s/d 16.00 wita. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei SKM dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 (enam) bulan sekali (semester) periode bulan Januari- s/d juni. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni-Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 7.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **364** orang.

### Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	1000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

## BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 364 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTRISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS PELAYANAN	REKOMENDASI IZIN	2	1%
		ADMINDUK	304	84%
		PROPOSAL	0	0%
		LAINNYA	58	16%
		<b>JUMLAH</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	167	46%
		PEREMPUAN	197	54%
		<b>JUMLAH</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
3	UMUR	17-20	132	36%
		21-30	106	29%
		31-40	83	23%
		41-50	30	8%
		51 >	13	4%
		<b>JUMLAH</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
4	PENDIDIKAN	SD	8	2%
		SLTP	49	13%
		SLTA	245	67%
		D3	10	3%
		S1	50	14%
		S2	2	1%
		<b>JUMLAH</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
5	PEKERJAAN	BELUM KERJA	74	20%
		PELAJAR	92	25%
		PNS,POLRI,TNI	13	4%
		KR.SWASTA	53	15%
		WIRASWASTA	26	7%
		LAINNYA	106	29%
<b>JUMLAH</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>		

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	4	4	3	2
2	3	3	4	4	3	4	4	2	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
6	3	4	3	4	4	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	3	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	3
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3
23	4	3	3	4	3	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	3	4	3	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	4	4	3
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3

42	4	3	4	4	3	3	4	4	4
43	4	4	3	4	3	3	4	3	3
44	3	3	3	4	4	4	3	3	4
45	4	3	3	4	4	3	4	4	3
46	3	4	3	4	4	3	3	3	4
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	3	4	3	4	4	4	4	3	4
65	4	3	3	4	3	4	4	3	4
66	3	3	2	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	3	4	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	4	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2
83	3	3	3	4	3	4	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	2	3

88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	2	3
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3
91	4	3	3	4	3	3	3	2	3
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4
93	3	4	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	4	3	3	4
96	3	4	3	4	3	3	2	3	3
97	3	3	3	4	3	4	4	4	3
98	4	4	3	4	3	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	3	3	4	4	4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	4	4	4
105	4	3	3	4	3	3	4	4	4
106	4	4	3	4	4	3	4	4	4
107	4	3	4	4	3	3	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	4	3	3	3	3	3
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	4	4	3	4	4	4
115	3	3	4	4	4	3	4	4	4
116	3	4	3	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	4	4	4	3
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	4	3	4	4	4
123	3	3	3	4	3	4	4	4	4
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	3	4	3	4	4
130	3	4	3	4	3	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	3	3	3	4	3
134	3	4	3	4	4	4	3	4	3
135	4	4	3	4	4	4	3	4	4

136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	3	4	4	3
139	4	4	4	4	3	3	4	4	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	3	4	3	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	3	3	4	4	4
145	3	4	3	4	4	4	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	3	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	3	3	3	2	3
151	3	3	3	4	3	3	3	2	3
152	3	3	3	4	3	3	3	2	3
153	3	3	3	4	3	3	3	2	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	2
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	4	3	3	4	3	3	3	2	3
165	4	3	2	4	3	3	3	3	3
166	4	4	2	4	3	3	3	3	3
167	3	3	2	4	3	3	3	3	3
168	4	3	3	4	3	3	3	3	3
169	4	4	3	4	3	3	3	2	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	4	3	4	3	4
174	3	3	3	4	3	4	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	3	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4
178	4	4	3	4	4	4	3	4	4
179	3	3	3	4	3	3	4	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	3	4	3	4	3
183	3	4	4	4	3	4	4	4	4

184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	3	4	4	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	3
189	3	3	3	4	4	4	4	4	3
190	3	3	3	4	4	4	4	4	3
191	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	3	3	2	4	3	3	3	4	3
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	3	3	4	4	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	4	3	4	4	3	4	4	4
199	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	3	3	3	3	3
201	3	3	3	4	4	4	4	4	4
202	3	4	3	4	4	3	4	4	3
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	3	4	4	4
205	4	3	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	3	4	3	3	3
207	4	3	4	4	3	3	4	4	4
208	4	4	3	4	3	3	4	3	3
209	3	3	3	4	4	4	3	3	4
210	4	3	3	4	4	3	4	4	3
211	3	4	3	4	4	3	3	3	4
212	4	3	3	4	4	4	4	3	3
213	4	4	4	4	3	3	3	3	4
214	3	4	3	4	3	3	3	3	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	4	4	3	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	4	4	4	4	4	4	4
220	4	3	3	4	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	3	4	3	3	3
222	3	3	3	4	3	4	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	4	4	3	4	4	3	4	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	3	3
228	4	4	4	4	4	4	4	3	3
229	3	4	3	4	4	4	4	3	4
230	4	3	3	4	3	4	4	3	4
231	3	3	2	4	3	3	3	3	3

232	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	3	4	3	4	3	3	3	3	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	4	4	3	4	3	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	4	4	4	4	4	3	4	4
246	3	3	3	4	3	3	4	3	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	2
248	3	3	3	4	3	4	3	3	3
249	3	3	3	4	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	2	3
253	3	3	3	4	3	3	3	3	3
254	3	3	3	4	3	3	3	2	3
255	3	3	3	4	3	3	3	2	3
256	4	3	3	4	3	3	3	2	3
257	4	4	3	4	3	4	4	4	4
258	3	4	3	4	4	4	4	4	4
259	4	4	3	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	4	3	4	3	3	4
261	3	4	3	4	3	3	2	3	3
262	3	3	3	4	3	4	4	4	3
263	4	4	3	4	3	4	4	4	4
264	3	4	3	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	3	4	3	3	4	4	4
267	4	4	3	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	4	4	4
270	4	3	3	4	3	3	4	4	4
271	4	4	3	4	4	3	4	4	4
272	4	3	4	4	3	3	4	4	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	3	4	4	3	3	3	3	3
277	3	3	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	4	4	4	4	4	4	4

281	3	4	3	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	4	4	4	3
283	3	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	4	3	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	4	4	4	4
289	3	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	3	4	3	4	4
295	3	4	3	4	3	4	4	4	4
296	3	3	3	4	3	3	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	4	3	4	3	3	3	4	3
299	3	4	3	4	4	4	3	4	3
300	4	4	3	4	4	4	3	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	3	4	3	3	4	4	3
304	4	4	4	4	3	3	4	4	3
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	4	3	4	3	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	4	4	4	3	3	4	4	4
310	3	4	3	4	4	4	3	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	3	3	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	4	3	3	3	2	3
316	3	3	3	4	3	3	3	2	3
317	3	3	3	4	3	3	3	2	3
318	3	3	3	4	3	3	3	2	3
319	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	3	3	3	4	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	3	4	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	3	3	3	4	3	3	3	3	3
325	3	3	3	4	3	3	3	3	2
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	3	3	3	4	3	3	3	3	3
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3

329	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
330	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
331	4	4	2	4	3	3	3	3	3	
332	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
333	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
334	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
335	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
336	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
338	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
339	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
342	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
343	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
344	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
348	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
354	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
355	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
356	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
357	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
358	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
360	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
364	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
<b>E Nilai Unsur</b>	<b>1.251</b>	<b>1.270</b>	<b>1.206</b>	<b>1.456</b>	<b>1.259</b>	<b>1.280</b>	<b>1.291</b>	<b>1.282</b>	<b>1.271</b>	
<b>NRR Unsur</b>	<b>3,44</b>	<b>3,49</b>	<b>3,31</b>	<b>4,00</b>	<b>3,46</b>	<b>3,52</b>	<b>3,55</b>	<b>3,52</b>	<b>3,49</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,36</b>	<b>0,44</b>	<b>0,38</b>	<b>0,39</b>	<b>0,39</b>	<b>0,39</b>	<b>0,38</b>	<b>3,50</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>87,38</b>

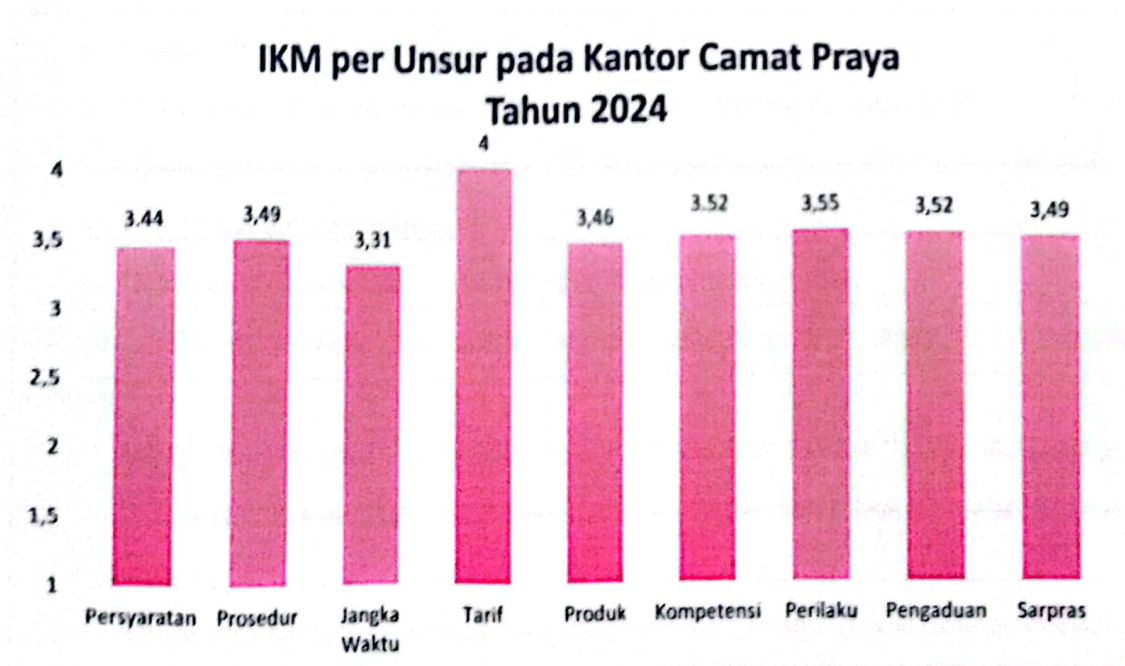
## Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3.44	3.49	3.31	4	3.46	3.52	3.55	3.52	3.49
<b>Kategori</b>		B	B	B	A	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>		87,38 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya Kompetensi layanan yang mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan dan Perilaku serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,55.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Waktu Penyelesaian pelayanan dipercepat".
- "Tingkatkan terus pelayanannya, biar masyarakat terlayani dengan baik".
- "Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Permasalahannya terletak pada permohonan TTE ke Dinas Dukcapil dan kendala jaringan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Sebagai tindak lanjut meningkatkan Koordinasi Kecamatan dengan Dinas Dukcapil terus melakukan Penyuluhan secara berkala ke masing-masing Desa/Kelurahan se Kecamatan praya .

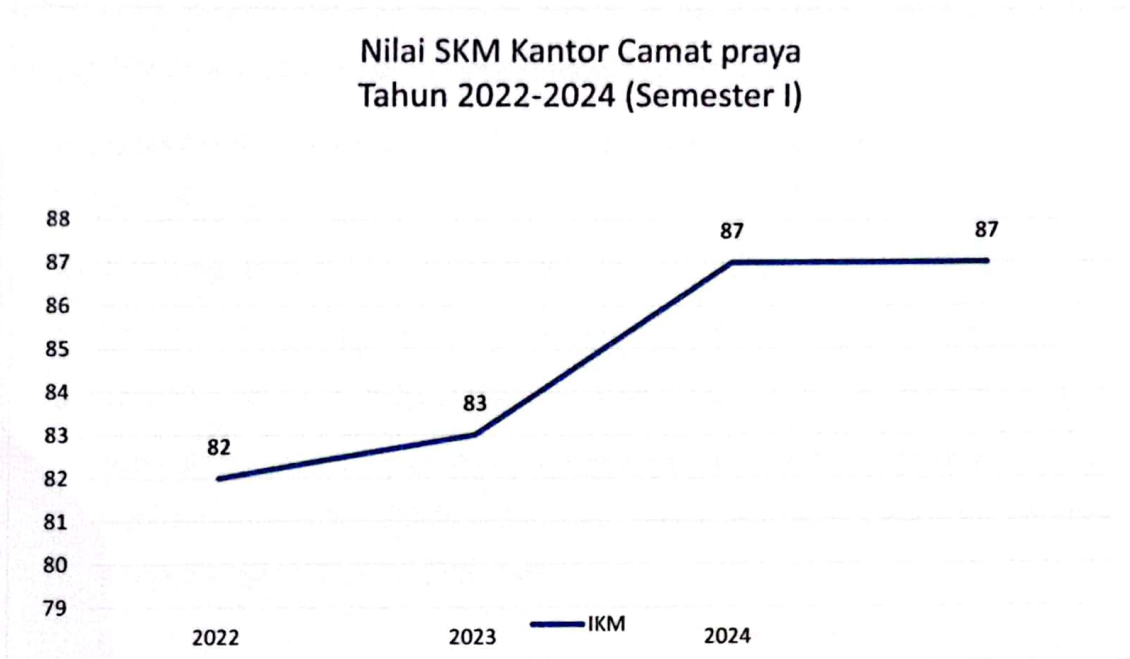
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan Koordinasi dengan dinas Dukcapil	✓	✓	✓	✓	<b>Bagian Pelum</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sinkronisasi persyaratan dengan Produk Layanan	✓	✓	✓	✓	...
3	<b>Kesesuaian Produk</b>	Memberikan Pengertian kepada masyarakat batas wewenang di Kecamatan	✓	✓	✓	✓	...

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 semester I pada Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Praya Kabupaten Lombok Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta Produk.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,55 Sistem, mekanisme, dan prosedur dan prosedur serta sarana Prasaran mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,49.

Praya, 01 Juli 2024  
Camat Praya  
  
(LAM BAITA WIRANEGARA, S.STP., M.A.P.)  
NIP. 19841003/00412001