



PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
KECAMATAN BORONG



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SKM
TAHUN 2026

KATAPENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang diberikan kepada kita semua, sehingga dengan segala limpahannikmatnyakamidapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Borong, Kabupaten Manggarai Timur pada Tahun 2026. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut sebagai wujud komitmen Pemerintah Kecamatan Borong, dalam menjalankan proses pendekatan pelayanan khususnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik lebih baik.

Laporan ini merupakan bentuk evaluasi kinerja pelayanan di Lingkup Pemerintah Kecamatan Borong. Semoga laporan ini menjadi acuan untuk terus meningakatakan pelayanan di setiap seksi yang menyelenggarakan pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dan berharap adanya kritik dan saran terhadap laporan ini guna penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Demikian sedikit pengantar dari kami, semoga apa yang kami susun ini bisa bermanfaat secara luas dalam upaya pada peningkatan pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Borong pada umumnya.

Borong, 30 Juni 2026

Camat Borong



Yohanes Leonarsi Baharu, S.IP
Pembina

NIP. 19820502 201001 1 046

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1 Kuisisioner	16
2.Hasil Pengolahan Data	17
3 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden	
4.Lembar publikasi	
5.Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 2024 (Foto-Foto Pelaksanaan SKM.....	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Borong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Manggarai Timur, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri PANRB Kop/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
5. Keputusan Menteri PANRB Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri PANRB KEP/118/M.PAN/8/2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
7. Peraturan Bupati Kabupaten Manggarai Timur Nomor 122 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Manggarai Timur.

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 Kecamatan Borong

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 Kecamatan Borong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Borong adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

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 Kecamatan Borong 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. **Sarana dan prasarana**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: 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 layanansedang sibuk. 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 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yaitu (Periode Januari – Juni). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Perencanaan/Persiapan	Januari 2026	8 Hari
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2026	60 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	15 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2026	15 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Borong tahun 2026 semester 1 ditetapkan sebanyak 25 responden. Responden tersebut adalah masyarakat pengguna layanan administrasi di Kantor Kecamatan Borong yang dipilih secara acak (random).

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

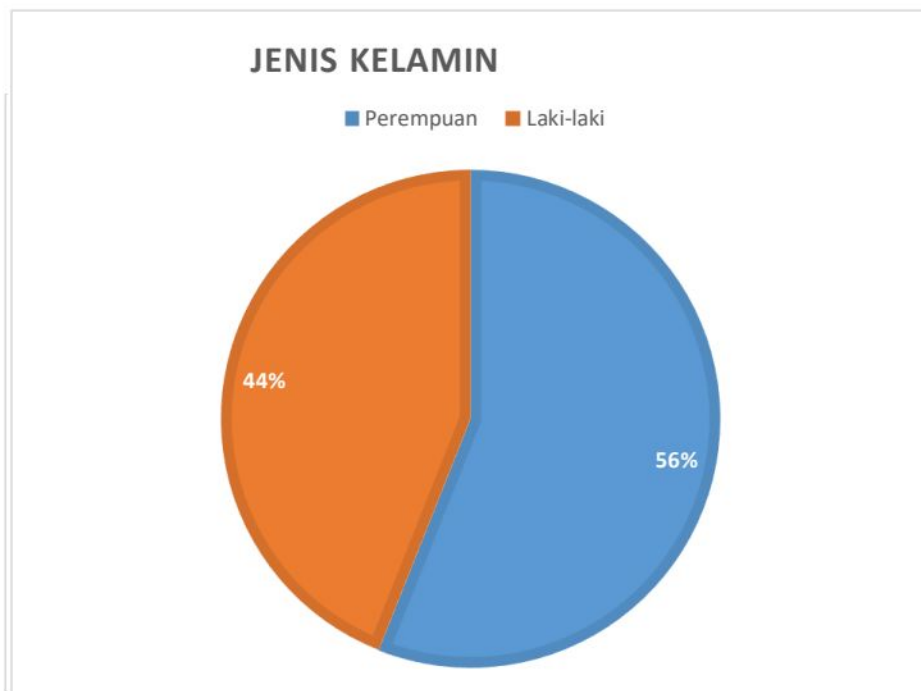
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	11	44%
		Perempuan	14	56%
	JUMLAH		25	
2	PENDIDIKAN	SD Ke Bawah	4	16%
		SLTP	2	8%
		SLTA	14	56%
		DIII	0	0 %
		SI	5	20%
		S2	0	0 %
	JUMLAH		25	
3	PEKERJAAN	PNS	1	4%
		Wiraswasta	2	8%
		Swasta	6	24%
		Guru	1	4%
		Petani	12	48%
		Lainnya	3	12%
	JUMLAH		25	
4	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Usaha	4	16%
		Surat Keterangan Pindah	6	24%
		Surat Keterangan Kematian	3	12%

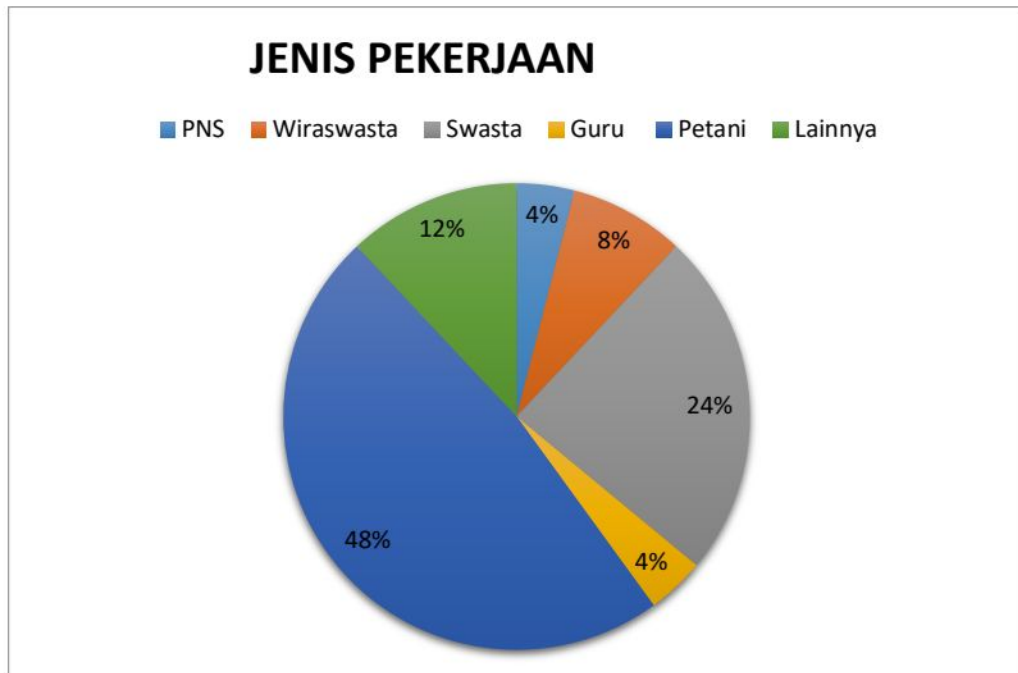
		Surat Rekomendasi Pencairan Keuangan Desa	1	4%
		Surat Keterangan Tidak Mampu	3	12%
		Surat Keterangan Ahli Waris	4	16%
		Surat Keterangan Jual Beli Tanah	4	16%
	JUMLAH		25	

Gambaran Karakteristik Responden/Penerima Layanan

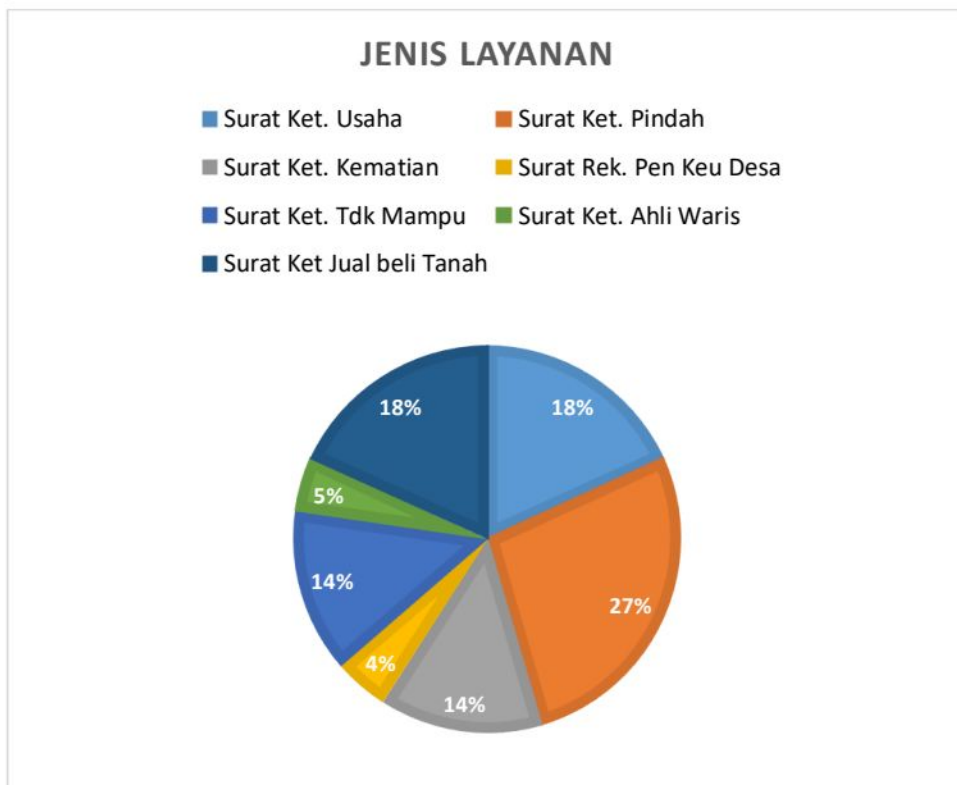
1. *Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin*



2. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



3. Karakteristik berdasarkan jenis Layanan



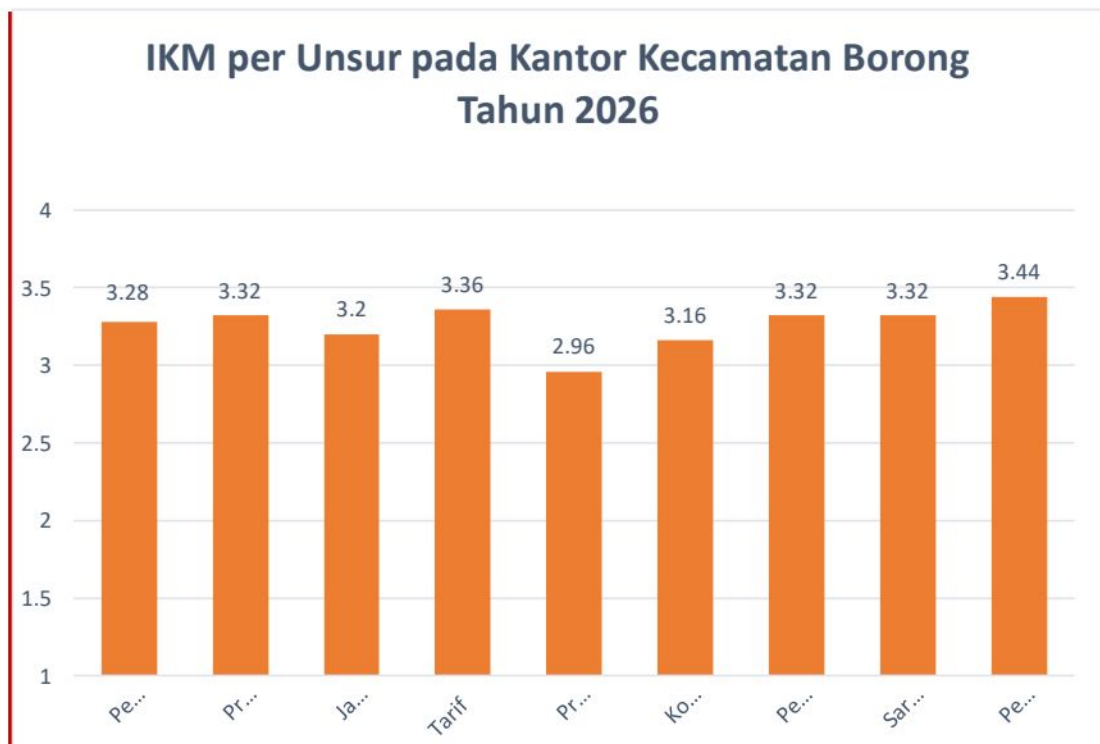
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3,28	3,32	3,2	3,36	2,96	3,16	3,32	3,32	3,44
Kategori	B	B	B	B	C	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,1500 (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. Kualitas Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,96. Selanjutnya kompetensi atau kemampuan petugas ialah Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,16 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kecepatan dan Waktu Pelayanan termasuk tiga unsur terendah ke tiga dari dua unsur diatas yaitu 3,20.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,44 dari unsur Biaya atau Tarif merupakan nilai tertinggi kedua yaitu 3,36 sedangkan nilai tertinggi terakhir ada 3 unsur yaitu unsure Prosedur Pelayanan, unsur Perilaku Pelaksana dan yang terakhir Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan mendapatkan nilai sebesar 3,32. 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 :

1. "Produk pelayanan di perbaiki lagi".
2. "Loket pelayanan ditambah dan di percepat dan penginputan data bisa dengan menggunakan internet agar lebih mudah dan cepat"
3. "Tolong petugas lebih teliti dan ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa lebih nyaman dan dihargai "

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

1. Produk pelayanan tidak sesuai dengan pelayanan yang ada secara umum produk pelayanannya sudah sesuai ketentuan namun masih ditemukan kekurangan atau beberapa kesalahan dalam penulisan data pada dokumen.
2. Ada beberapa petugas melakukan pelayanan namun persyaratannya berbeda-beda padahal unsur layanannya sama.hal tersebut dikarenakan belum semua petugas menguasai sepenuhnya peraturan terbaru dan SOP layanan yang berlaku.
3. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. karena masih menunggu petugas loket melayani masyarakat lainnya serta terkendala karena petugas loketnya Cuma 1 orang dan masih menggunakan system manual dalam pelayanan.

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) selama 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk jenis pelayanan	Menentukan secara spesifik bagian mana dari Produk jenis Pelayanan (Hasil Pelayanan yang diberikan)yang tidak memenuhi ketenuan atau	Triwulan III Tahun 2026	Kasi Pelum

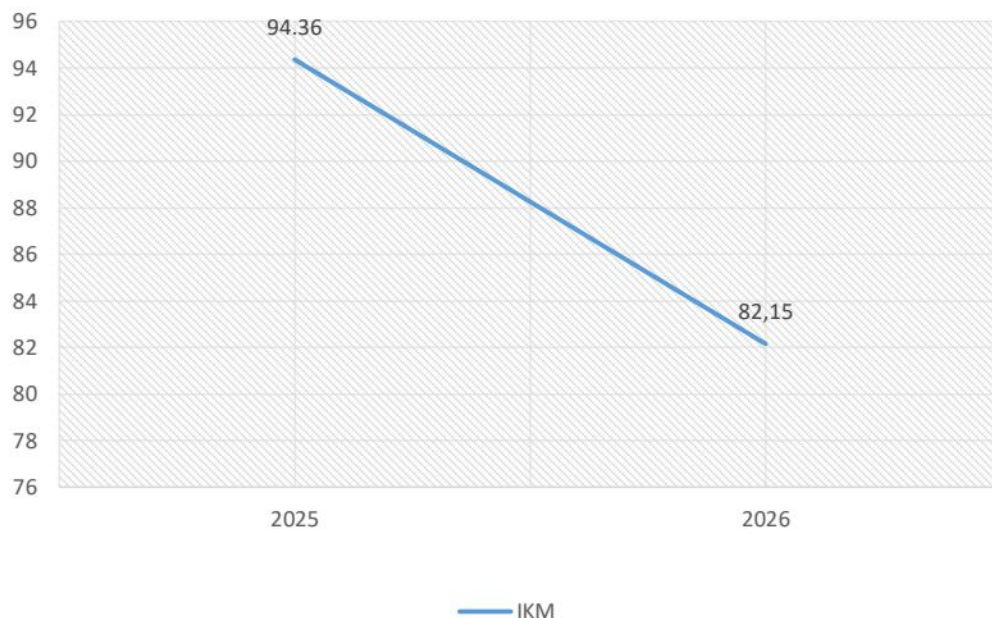
		standar yang ditetapkan		
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan peningkatan kapasitas petugas melalui pembinaan rutin, pelatihan teknis dan komunikasi serta penyusunan panduan layanan yang baku	Triwulan III Tahun 2026	Kasubag Kepegawaian dan Umum
3	Waktu Pelayanan	Menyampaikan / menginformasikan waktu pelayanan lama sehingga masyarakat masih menunggu petugas untuk dilayani.	Triwulan III Tahun 2026	Kasi Pelayanan dan Umum
		Penambahan Pegawai Loker pelayanan		Kasubag Kepegawaian dan Umum

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 layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Borong dapat dilihat melalui grafik berikut:

Nilai SKM Kantor Kecamatan Borong Tahun 2025 dan 2026



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 yaitu 94,36 menurun menjadi 82,15 pada tahun 2026, Penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari 94,36 menjadi 82,15 disebabkan terutama oleh penilaian rendah pada unsur kecepatan Layanan dan kemudahan Prosedur, dimana responden menyatakan waktu tunggu masih lama serta persyaratan yang harus di penuhi belum cukup sederhana. Selain itu terdapat kendala pergantian petugas layanan utama dan peningkatan jumlah permohonan yang belum diimbangi dengan penambahan kapasitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Borong.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Borong pada tahun 2025 mencapai nilai **94,36** (Kategori sangat baik). Sedangkan pada periode tahun 2026 mengalami penurunan menjadi 82,15 (Kategori Baik) Meskipun masih masuk dalam kategori **Baik**, penurunan ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan yang telah dilakukan sebelumnya belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Borong wajib melaksanakan rencana tindak lanjut secara fokus pada kedua unsur terendah tersebut, serta meningkatkan seluruh unsur pelayanan agar dapat kembali mencapai target kategori **Sangat Baik** pada periode survei berikutnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Perilaku.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,44 dan unsur Biaya atau Tarif mendapatkan tertinggi kedua yaitu 3,36 serta, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,32.

Borong, 30 Juni 2026

Camat Borong



Yohanes Leonarsi Baharu, S.IP
Pembina

NIP. 19820502 201001 1 046

1. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2026											
UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN BORONG											
ALAMAT : JLN LINTAS TRANS FLORES											
K U E S I O N E R D A N F O R M A T P E N G O L A H A N D A T A K U E S I O N E R	NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	
	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	
	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
	6	3	3	2	2	3	4	3	4	3	
	7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
	8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	9	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
	10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
	11	4	3	4	4	3	2	3	3	4	
	12	3	4	3	3	2	3	3	2	3	
	13	4	3	4	3	2	2	4	3	3	
	14	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
	15	3	3	3	4	2	2	3	2	3	
	16	2	2	4	4	2	4	2	4	2	
	17	3	3	4	3	2	2	4	4	3	
	18	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
	19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
	20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
	21	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
	22	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
	23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
	24	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
	25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
NILAI /UNSUR		82	83	80	84	74	79	83	83	86	
NRR/UNSUR		3,28	3,32	3,20	3,36	2,96	3,16	3,32	3,32	3,44	
NRR TERTIMBANG/UNSUR		0,4	0,4	0,3	0,4	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	3,28156
IKM Pelayanan Kecamatan Borong											82,1500

KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BORONG KABUPATEN/KOTA
MANGGARAI TIMUR

Tanggal Survei : _____ Jam Survei: ☐ 08.00 –12.00*
☐ 13.00 –17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia..... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal:KTP,Akta,Sertifikat,PoliUmum,dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P ^a)
1.Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a.Tidak sesuai.	1
b.Kurang sesuai.	2
c.Sesuai.	3
d.Sanga tsesuai.	4
2.Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan diunit 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

	P ^a)
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.Buruk.	1
b.Cukup.	2
c.Baik	3
d.Sangat Baik	4

4.Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a.Sangat mahal	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

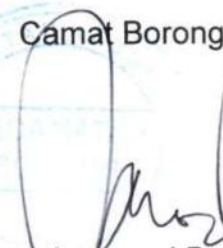
9.Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan Pengaduan pengguna layanan	
a.Tidak ada.	1
b.Ada tetapi tidak berfungsi	2
c.Berfungsi kurang maksimal	3
d.Dikelola dengan baik.	4

1. Lembar Publikasi

NILAI SKM 82,1500	
NAMA LAYANAN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 25 Orang
Jenis Kelamin	: L = 11 Orang / Perempuan = 14 Orang
Pendidikan	: SD = 4 Orang
	SMP = 2 Orang
	SMA = 14 Orang
	DIII = 0
	S1 = 5 Orang
	S2 = 0
Periode Survei = Januari s/d Juni 2026	
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.	

Borong, 30 Juni 2026

Camat Borong



Yohanes Leonarsi Baharu, S.IP
Pembina

NIP. 19820502 201001 1 046

2. Hasil Olah Data SKM

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,28	3,32	3,2	3,36	2,92	3,16	3,32	3,32	3,44
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	7	3	2	9	5	4	6	8	1

Skor SKM Total:		82,15			Baik
Mutu Pelayanan:					
Nilai Persepsi	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00- 76,60	Camat Borong	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61- 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

Borong, 30 Juni 2026

Camat Borong

Yohanes Leonarsi Baharu, S.IP
Pembina
NIP. 19820502 201001 1 046

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM Tahun 2024 (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2025**



**Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur
Tahun 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Borong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil

tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Borong periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,84	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,8	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,72	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,76	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,92	Sangat Baik

Dari data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana (Nilai terendah)	1.1 Memperbaiki fasilitas ruang tunggu (kursi dan meja)				✓	Kasubag Program, Data, Evaluasi dan Keuangan
		1.2 Memasang papan informasi persyaratan dan alur layanan yang jelas					Kasubag Kepegawaian dan Umum
		1.3 Menyediakan akses air minum, tempat sampah dan buku tamu kepuasan					Staf Umum dan Pelayanan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.1 Melakukan pemeriksaan kesesuaian hasil dengan standar resmi yang berlaku				✓	Kasie Pelayanan Umum
		2.2 Menyusun daftar jenis pelayanan yang belum memenuhi standar ditetapkan					Kasie Pelayanan Umum
		2.3 Memperbaiki format hasil layanan sesuai ketentuan terbaru					Kasie Pelayanan Umum
3	Jangka Waktu Pelayanan	3.1 Menyusun SOP waktu standar penyelesaian setiap jenis layanan				✓	Kasie Pelayanan Umum

		3.2 Menambah petugas loket pada jam sibuk dan pada saat antrian panjang					Kasub Kepegawaian dan Umum
		3.3 Mempercepat verifikasi berkas secara bertahap					Kasub Kepegawaian dan Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1.1 Memperbaiki fasilitas ruang tunggu (kursi dan meja)	Sudah	Telah dilakukan penambahan 4 buah kursi tambahan di ruang pelayanan atau ruang tunggu		Tidak ada hambatan berarti, anggaran tersedia sesuai rencana

	1.2 Memasang papan informasi persyaratan dan alur layanan yang jelas	Sudah	Telah dipasang papan informasi di area loket ruang tunggu dan memuat persyaratan setiap layanan yang ringkas		Tidak ada hambatan proses pemasangan tidak ada kendala
	1.3 Menyediakan tempat sampah dan buku tamu kepuasan	Sudah	Telah disediakan tempat sampah dan buku tamu yang di letakan di meja loket/ ruang tunggu		

2	2.1 Melakukan pemeriksaan kesesuaian hasil dengan standar resmi yang berlaku	Sudah	Telah dilaksanakan pemeriksaan terhadap 15 jenis layanan, disusun berita acara hasil pemeriksaan bahwa seluruh dokumen sudah sesuai standar yang berlaku		Tidak ada kendala
	2.2 Menyusun daftar jenis pelayanan yang belum memenuhi standar ketetapan	Sudah	Telah diidentifikasi 1 jenis layanan yang format dokumen belum selesai, kemudian disusun daftar perbaikan sebagai acuan revisi		Tidak ada kendala

	2.3 Memperbaiki format hasil layanan sesuai ketentuan terbaru	Sedang berjalan	Format dokumen layanan sedang direvisi saat ini		Masih dalam proses revisi atau perbaikan dengan dinas/ bagian terkait
3	3.1 Menyusun SOP waktu standar penyelesaian setiap jenis layanan	Sudah	Telah disusun dan ditetapkan SOP waktu standar penyelesaian untuk 15 jenis layanan di Kecamatan Borong, lengkap dengan batas waktu maksimal pengurusan		Tidak ada hambatan

	3.2 Menambah petugas loket pada jam sibuk dan pada saat antrian panjang	Sudah	Telah di tetapkan jadwal petugas tambahan pada jam 08.00-10.00 WITA sehingga antrian berkurang		Tidak ada hambatan
	3.3 Mempercepat verifikasi berkas secara bertahap	Sudah	Telah diterapkan verifikasi dua tahap: tahap awal saat pengantaran berkas dan tahap lanjut saat pengajuan		Tidak ada hambatan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Borong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 88,89% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (RTL yang belum ditindaklanjuti Memperbaiki format hasil layanan sesuai ketentuan terbaru dan alasan Masih dalam proses revisi atau perbaikan dengan dinas/ bagian terkait)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1.1 Memperbaiki fasilitas ruang tunggu (kursi dan meja)	Melakukan inventarisasi kerusakan fasilitas yang ada, serta mengajukan permohonan pengadaan dan melakukan pemasangan dan penataan ulang ruang tunggu	Triwulan III Tahun 2026	Kasubag Program, Data Evaluasi dan Keuangan	Bagian Pengadaan barang dan jasa
	1.2 Memasang papan informasi persyaratan dan alur layanan yang jelas	Menyusun materi informasi persyaratan dan alur layanan serta memasang di ruang tunggu	Triwulan III Tahun 2026	Kasie Pelum	Masyarakat pengguna layanan dan seluruh petugas loket

	1.3 Menyediakan tempat sampah dan buku tamu kepuasan	Mengajukan pengadaan tempat sampah dan buku tamu pada ruang tunggu serta melakukan pemeliharaan	Triwulan III Tahun 2026	Kasubag Kepegawaian dan Umum	Masyarakat pengguna layanan
2.	2.1 Melakukan pemeriksaan kesesuaian hasil dengan standar resmi yang berlaku	Menyusun daftar standar pelayanan dan membuat berita acara hasil pemeriksaan	Triwulan III Tahun 2026	Kasie Pelayanan Umum	Bagian organisasi
	2.2 Menyusun daftar jenis pelayanan yang belum memenuhi standar ketetapan	Mengumpulkan temuan ketidaksesuaian dan mengelompokan jenis layanan dan menetapkan prioritas perbaikan	Triwulan III Tahun 2026	Kasie Pelayanan Umum	Masyarakat pengguna layanan
	2.3 Memperbaiki format hasil layanan sesuai ketentuan terbaru	Menyusun draf format resmi dan menetapkan dan mensosialisasikan format baru	Triwulan IV Tahun 2026	Kasie Pelayanan Umum	Bagian Organisasi Kab. Matim
3.	3.1 Menyusun SOP waktu standar penyelesaian setiap jenis layanan	Menetapkan batas waktu maksimal yang wajar untuk setiap layanan	Triwulan III Tahun 2026	Kasie Pelayanan Umum	Masyarakat pengguna layanan
	3.2 Menambah petugas loket pada jam sibuk dan pada saat antrian panjang	Menyusun jadwal petugas tambahan dan mengawasi pelaksanaan agar pelayanan tetap terjaga	Triwulan III Tahun 2026	Kasubag Kepegawaian dan Umum	Petugas Loket dan Masyarakat pengguna layanan
	3.3 Mempercepat verifikasi berkas secara bertahap	Menerapkan verifikasi awal berkas dan menyusun panduan lengkap persyaratan untuk mengurangi berkas tidak lengkap	Triwulan III Tahun 2026	Seluruh Petugas loket dan Kasie Pelayanan Umum	Masyarakat pengguna layanan

BAB V

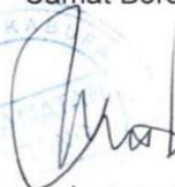
PENUTUP

Berdasarkan hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 serta realisasi Rencana Tindak lanjut perbaikan tahun sebelumnya Kantor Kecamatan Borong berkomitmen untuk terus meningkat kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Segala kekurangan dan masukan yang teridentifikasi akan menjadi acuan utama perbaikan, agar kepedepannya pelayanan yang diberikan semakin cepat, mudah, adil dan memuaskan seluruh masyarakat pengguna layanan.

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan dasar langkah perbaikan selanjutnya.

Borong, 30 Juni 2026

Camat Borong

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yohanès Leonarsi Baharu', is written over a faint circular official stamp of the Kecamatan Borong.

Yohanès Leonarsi Baharu, S.IP
Pembina

NIP. 19820502 201001 1 046