

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN LAMBA LEDA UTARA
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
Dasar Landasan Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.2 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	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
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	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	1

1.	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	1
2.	Hasil Olah Data SKM	2
3.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	4
4.	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh <i>Template</i> Laporan)	

Error! Bookmark not defined.

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 Kecamatan Lamba Leda Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mnggarai 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.

Dasar Landasan Hukum 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.
- Peraturan Bupati Manggarai Timur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Lamba Leda Utara.

1.2 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, layanan Jasa dan Layanan Barang yang telah diberikan oleh Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur.

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 Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur 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/online 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 Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur 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 layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan/terakumulasi pada aplikasi/google drive. 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 per triwulan / per semester (6 bulan) / 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2026	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari

perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 53 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

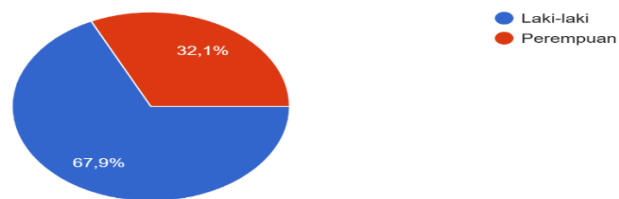
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

a Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1	Laki-Laki	17	32,1
2	Perempuan	36	67,9
Total		53	100.0

Tabel Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin
53 jawaban



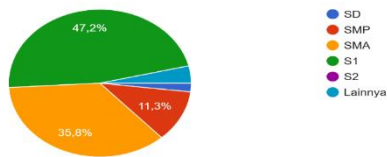
Gambar Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Frequency	Percent
1.	SD	1	1,93
2.	SMP	6	11,3
3.	SMA	19	35,8
4.	S1	25	47,2
5.	S2	-	-
6.	Lainnya	2	3,77
Total		53	100.0

Tabel Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan
53 jawaban



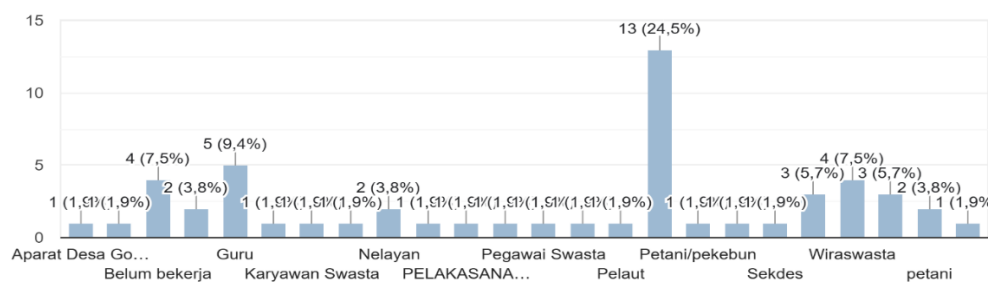
Gambar Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

c. Berdasarkan Jenis pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Freq	Percent
1.	PNS/ASN	4	7,55
2.	Wiraswasta	12	22,64
3.	Petani	17	32,08
4.	Guru	5	9,43
5.	Aparat Desa	1	1,89
6.	Belum bekerja	5	9,43
7.	Nelayan	2	3,77
8.	Lainnya	7	13,21
Total		53	100.0

Tabel Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Pekerjaan
53 jawaban



Gambar Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

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 Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai Jawaban Pada Unsur	Jumlah Nilai Perunsur	Nilai Rata-Rata Perunsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang Perunsur
U1	Persyaratan	4= 10 responden 3= 43 responden	169	3.189	0,111	0.354
U2	Prosedur	4= 12 responden 3= 41 responden	171	3.226	0,111	0.358
U3	Waktu pelayanan	4= 11 responden 3= 42 responden	170	3.208	0,111	0.356
U4	Biaya	4= 38 responden 3= 15 responden	197	3.717	0,111	0.413
U5	Produk pelayanan	4=13 responden 3= 40 responden	172	3.245	0,111	0.360
U6	Kompetensi pelaksana	4= 13responden 3= 40 responden	172	3.245	0,111	0.360
U7	Pelaku pelaksana	4= 14 responden 3= 39 responden	173	3.264	0,111	0.363
U8	Sarana dan prasarana	4= 8 responden 3=45 responden	167	3.151	0,111	0.350

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai Jawaban Pada Unsur	Jumlah Nilai Perunsur	Nilai Rata-Rata Perunsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang Perunsur
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4= 49responden 3= 4 responden	208	3.925	0,111	0.436
				30.17		3.352
					IKM	83.80

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu sarana dan prasarana dengan skor rata-rata 0,350. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan saran dan masukan dengan skor rata-rata 0,436. Hasil survey diketahui ada 53 responden, yang dimana masing-masing jawaban dari responden sudah sesuai dengan item-item pertanyaan pada masing-masing unsur pelayanan yang memuat 4 kategori, dari 4 kategori yang dicakup kebanyakan responden memilih kategori 3 dan 4. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan artinya Masyarakat menilai persyaratan yang ditetapkan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan kejelasan standar pelayanan yang dipahami oleh pengguna layanan. Kemudahan Prosedur Pelayanan artinya prosedur pelayanan dinilai mudah dipahami dan diikuti. Ini menandakan alur pelayanan telah disusun secara sederhana dan efektif. Kecepatan Waktu Pelayanan artinya responden menilai waktu pelayanan sudah cepat. Hal ini mencerminkan efisiensi kerja aparatur dalam melayani masyarakat. Kewajaran Biaya/Tarif artinya unsur ini memperoleh nilai tinggi karena sebagian besar layanan tidak dipungut biaya (gratis) atau berbiaya sangat wajar sesuai ketentuan. Kesesuaian Produk Pelayanan artinya hasil pelayanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Kompetensi Petugas artinya petugas dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan, baik dari sisi pengetahuan maupun keterampilan. Kesopanan dan Keramahan artinya sikap petugas yang sopan dan ramah menjadi salah satu kekuatan kualitas pelayanan. Sarana dan Prasarana artinya meskipun dinilai baik, unsur ini memiliki nilai paling rendah dibanding unsur lain. Artinya, masih diperlukan peningkatan fasilitas fisik ruang pelayanan. Penanganan Pengaduan artinya menjadi unsur dengan nilai tertinggi. Masyarakat merasa pengaduan ditangani dengan sangat baik dan responsif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan pelayanan	Pelayanan harus sesuai SOP yang telah ditetapkan	1 Hari	Camat

2.	Prosedur dan kompetensi pelaksana	1. Melakukan evaluasi dan monitoring setiap bulan terhadap prosedur pelayanan dan kompetensi pelaksana 2. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan serta mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui kegiatan pelatihan	1 Hari	Camat
3.	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi dan evaluasi tentang perbaikan sarana dan prasarana agar bisa dilakukan perbaikan demi menunjang keberhasilan pelayanan dan kenyamanan pengguna layanan	± 1 Tahun	Camat

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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 Kecamatan Lamba Leda Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026 pada Kecamatan Lamba Leda Utara

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 Kecamatan Lamba Leda Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 83,80. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Lamba Leda Utara Kabupaten Manggarai Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, Prosedur dan kompetensi pelaksana dan sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 0.436 dari serta 0.413 dari pengaduan.

Dampek, 30 Juni 2026

Camat Lamba Leda Utara



Agustinus Supratman, S.IP

Pembina IV/a

NIP. 19800822 201001 1 015

LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

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 ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)
 Nomor Kontak :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Kesan dan Harapan: Pelayanan sangat memuaskan, proses cepat, dan staff di Kecamatan Lamba Leda Utara sangat ramah. Harapannya agar Kecamatan Lamba Leda Utara tetap mempertahankan kinerja yang baik. Semoga kedepannya fasilitasnya lebih diperhatikan.

2. Hasil Olah Data SKM

Tabel Olahan Data Survei

A1

✖ ✓ f_x

PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
1	PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)																			
2	UNIT LAYANAN : KANTOR KECAMATAN LAMBA LEDA UTARA																			
3	JUMLAH RESPONDEN : 53																			
4	NO										NILAI UNSUR PELAYANAN									
5	Responden (n)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9										
6		1	2	3	4	5	6	7	8	9										
7	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
8	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
9	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
11	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
12	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
13	6	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
14	7	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
15	8	4	3	4	4	3	4	3	4	4										
16	9	4	3	4	4	3	4	3	3	4										
17	10	4	3	4	4	3	4	3	3	4										
18	11	3	3	4	4	3	4	3	3	4										
19	12	3	3	3	4	3	4	3	3	4										
20	13	3	3	3	4	3	4	3	3	4										
21	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
22	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
23	16	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
24	17	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
25	18	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
26	19	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
27	20	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
28	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
29	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
30	23	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
31	24	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
32	25	3	3	3	4	3	3	3	3	4										
33	26	3	3	3	4	3	3	3	3	4										

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai Jawaban Pada Unsur	Jumlah Nilai Perunsur	Nilai Rata-Rata Perunsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang Perunsur
U1	Persyaratan	4= 10 responden 3= 43 responden	169	3.189	0,111	0.354
U2	Prosedur	4= 12 responden 3= 41 responden	171	3.226	0,111	0.358
U3	Waktu pelayanan	4= 11 responden	170	3.208	0,111	0.356
U4	Biaya	4= 38 responden 3= 15 responden	197	3.717	0,111	0.413
U5	Produk pelayanan	4=13 responden 3= 40 responden	172	3.245	0,111	0.360
U6	Kompetensi pelaksana	4= 13responden 3= 40 responden	172	3.245	0,111	0.360
U7	Pelaku pelaksana	4= 14 responden 3= 39 responden	173	3.264	0,111	0.363
U8	Sarana dan prasarana	4= 8 responden 3=45 responden	167	3.151	0,111	0.350
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4= 49responden 3= 4 responden	208	3.925	0,111	0.436
				30.17		3.352
					IKM	83.80

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1.00 – 2.599	D	25.00 – 64.99	Tidak Baik	Tidak Baik
2.60 – 3.064	C	65.00 – 76.60	Kurang Baik	Kurang Baik
3.065 – 3.532	B	76.61 – 88.30	Baik	Baik
3.533 – 4.00	A	88.31 – 100.00	Sangat Baik	Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur Pelayanan

-NRR = Nilai rata-rata

-IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-.*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-.**) = Jumlah NRR tertimbang X 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,071

Per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 83.80

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.189
U2	Prosedur	3.226
U3	Waktu Pelayanan	3.208
U4	Biaya/tariff	3.717
U5	Produk Layanan	3.245
U6	Kompetensi Pelaksana	3.245
U7	Perilaku Pelaksana	3.264
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.151
U9	Saran dan Prasarana	3.925
		30.17

Tabel Kriteria Penilaian

Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31-100,00		
B (Baik)	: 76,61-88,30		
C (Kurang Baik)	: 55,00-76,00		
D (Tidak Baik)	: 25,00-54,99		

Dampek, 30 Juni 2026

Camat Lamba Leda Utara



Agustinus Supratman, S.IP

Pembina IV/a

NIP. 19800822 201001 1 015

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

Pengisian Koesioner	Input Data	Olah Data
		
	