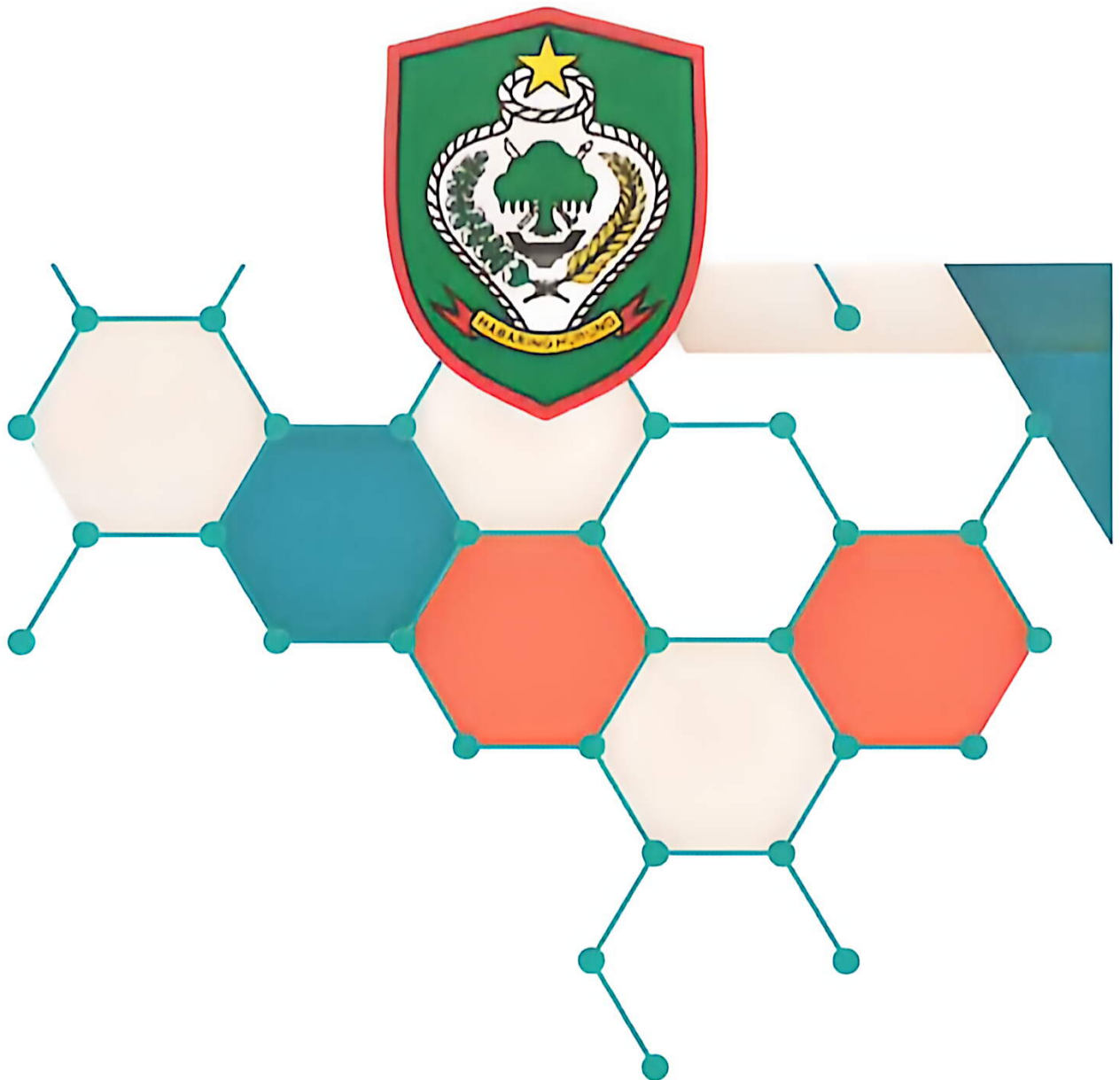


**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KANTOR CAMAT TELAGA ANTANG**



**SEMESTER I TAHUN 2026
(JANUARI s/d JUNI 2026)**

**KECAMATAN TELAGA ANTANG
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT, karena laporan Survey Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Telaga Antang Kabupaten Kotawaringin Timur Semester I Periode Januari – Juni Tahun 2026 telah selesai dilaksanakan dan disusun.

Laporan ini dibuat sebagai bahan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang kepada masyarakat sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode Januari – Juni 2026. Semoga dengan laporan ini, mutu pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Telaga Antang Kabupaten Kotawaringin Timur dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik sesuai dengan Visi dan Misi Kecamatan Telaga Antang Kabupaten Kotawaringin Timur.

Jombang Mangkup, Juli 2026
Kantor Kecamatan Telaga Antang

JOKIYADI SETIAWAN, SP., MP
Pejabat
NIP. 19820503 200904 1 007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum	4
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
1.5. Manfaat	6
BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL	7
2.1 Letak Geografis	7
2.2 Topografi	6
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	8
3.1 Ruang Lingkup.....	8
3.2 Tahapan Kegiatan Survey	8
3.2.1 Persiapan	8
3.2.2 Pengumpulan Data.....	9
3.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	10
3.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi	
4.1. Kesimpulan	14
4.2 Rekomendasi	14
Lampiran	

BAB. I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada survey kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor:

96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperluksn paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey

Kepuasan Masyarakat

Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

Atas pemikiran tersebut maka Kantor Kecamatan Telaga Antang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Telaga Antang dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur khususnya Kantor Kecamatan Telaga Antang dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penyusunan Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang

berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Telaga Antang, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Telaga Antang.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Kantor Kecamatan Telaga Antang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kinerja Aparaturnya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang.
5. Sebagai bahan menyerap aspirasi atau menerima keluhan terhadap pelayanan yang diberikan guna dijadikan pedoman perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang (survei ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik).

1.5 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pada Kantor

Kecamatan Telaga Antang.

3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.

BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL

2.1. LETAK GEOGRAFIS

Kecamatan Telaga Antang termasuk salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kotawaringin Timur. Batas - batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Seruyan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Parenggean Kabupaten Kotawaringin Timur
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bukit Santual Kabupaten Kotawaringin Timur.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tualan Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur.

Kecamatan Telaga Antang dengan luas wilayah 148.938 ha beribukota di Desa Tumbang Mangkup yang mencakup 18 desa definitif, yaitu :

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Desa Beringin Agung | 9. Desa Tumbang Puan |
| 2. Desa Rantau Tampang | 10. Desa Tanjung Harapan |
| 3. Desa Rantau Katang | 11. Desa Rantau Sawang |
| 4. Desa Buana Mustika | 12. Desa Rantau Suang |
| 5. Desa Tumbang Sangai | 13. Desa Tumbang Bajanei |
| 6. Desa Tumbang Boloji | 14. Desa Agung Mulya |
| 7. Desa Bukit Indah | 15. Desa Tumbang Mangkup |
| 8. Desa Tribuana | 16. Desa Luwuk Kowan |
| 9. Desa Batu Agung | 18. Desa Tukang Langit |

2. TOPOGRAFI

Keadaan topografi wilayah Kecamatan Telaga Antang memiliki daerah berbukit hingga pegunungan dengan variasi ketinggian tempat dan kemiringan lereng yang cukup tinggi di wilayah utara Kabupaten Kotawaringin Timur.

BAB III

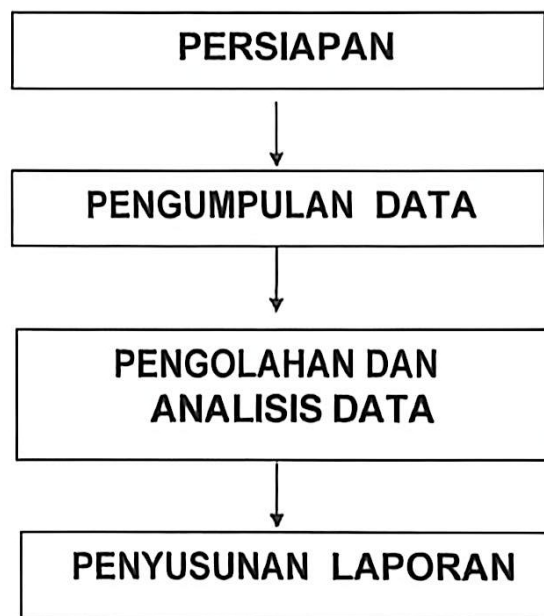
METODOLOGI PENGUKURAN

3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Telaga Antang dilakukan pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2026 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang.

3.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

3.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

. *Briefing* kepada para interviwer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Data Masyarakat (responden) meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Pendapat Responden tentang pelayanan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang.

3.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari – Juni 2026.

3.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Survey Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

3.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan Survey, ditemui berbagai kendala, berdasarkan pengamatan dan evaluasi kendala yang dominan yaitu :

- Responden kurang aktif atau tidak respek dan menganggap tidak penting, penyebabnya kurang memahami akan pentingnya hasil survei kepuasan masyarakat tersebut.
- Masalah terbatasnya waktu karena kesibukan responden dalam memberikan jawaban pengisian kuisioner terburu-buru.

Berdasarkan analisa masalah tersebut di atas, maka perlu diadakan sosialisasi pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima.

Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur Pelayanan meliputi 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai Rata-rata (NRR)

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan pelayanan	3.23
2.	Prosedur pelayanan	3.15
3.	Waktu pelayanan	3.13
4.	Biaya/tariff	3.41
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.33
6.	Kompetensi pelaksana	3.21
7.	Perilaku pelaksana	3.13
8.	Penanganan Pengaduan	3.14
9.	Sarana dan Prasarana	2.94
Rata – rata		3,18

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 78,83. Dengan angka Survey sebesar 78,83 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 62,51 – 81,25

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan survey adalah sebagai berikut :

Tabel 2

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata - Rata (NRR) tertinggi adalah unsur

Biaya/tarif (rata-rata 3,41), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 2,94). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur biaya/tarif, sedangkan pada unsur Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 2,51 (rata-rata 3,18), hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, yaitu Sarana dan Prasarana (rata-rata 2,94).

Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi, seluruh unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat sudah di atas 2,51 untuk kategori mutu pelayanan B (Baik).

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas pada Kantor Kecamatan Telaga Antang, maka ke-10 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Telaga Antang sudah baik. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah 78,83
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Unsur Biaya/tarif (rata-rata 3,41) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 2,94).

4.2 Rekomendasi

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- a) Penambahan fasilitas pada Kantor Camat Telaga Antang untuk meningkatkan Kenyamanan Pelayanan.
- b) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas
- c) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan

LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA KANTOR CAMAT TELAGA ANTANG
PERIODE JANUARI – JUNI 2026**

NILAI IKM	PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT TUNGKAL ILIR
79.11	RESPONDEN
	JUMLAH : 150 ORANG
	JENIS KELAMIN :
	LAKI – LAKI : 80
	PEREMPUAN : 70
	PENDIDIKAN :
	SD : 18
	SMP : 26
	SMA : 87
	S1 : 14
	S2 : 5
	S3 : -

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI,
AGAR TERUS MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.

Tumbang Mangkup, Juli 2026
CAMAT TELAGA ANTANG

JOKO ARYADI SETIAWAN, SP., MP
PEMBINA
NIP. 19820503 200904 1 007

**PEMBOLOHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I TAHUN 2016**

Unit Pelayanan
Alamiah

KANTON KECABANGAN TELUKA ANTANJO
Jln. Jln. Ambar Bidadari KM 03 TELUKA MANGULIP

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
9	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
11	3	4	2	4	3	3	4	3	3	
12	4	3	4	3	2	3	2	2	2	
13	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
15	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
16	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
17	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
18	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
20	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
21	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
22	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
23	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
25	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
26	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
28	4	3	4	4	3	3	4	3	2	
29	4	4	4	3	4	3	3	4	2	
30	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
31	4	3	4	3	3	3	4	4	2	
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
34	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
36	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
56	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
60	3	3	3	3	3	4	4	3	4	

61	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
62	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
65	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
66	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
68	3	4	2	4	4	4	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
73	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
75	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	2	2	
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
81	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
82	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
83	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
84	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
85	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
94	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
97	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
98	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
99	3	3	4	3	4	3	3	4	2	
100	4	3	3	3	4	3	2	3	3	
101	3	4	4	3	4	3	3	2	3	
102	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
103	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
104	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
105	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
106	4	3	2	4	4	4	3	4	4	
107	3	3	3	4	3	3	2	2	3	
108	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
109	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
111	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
112	4	3	4	3	3	3	3	2	2	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
115	4	4	2	3	3	3	3	4	2	
116	3	3	3	4	4	4	2	4	3	
117	4	3	3	3	3	3	2	4	4	
118	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
119	3	3	4	4	3	3	2	2	2	
120	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
121	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
122	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
128	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
129	4	4	4	3	4	3	2	3	3	
130	3	3	3	3	4	3	3	4	3	

131	4	3	4	3	4	3	2	3	3	
132	3	4	3	4	3	2	2	3	3	
133	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
137	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
142	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	2	3	2	3	4	3	2	3	2	
147	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
148	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
149	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
150	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
JML Nilai /Unsur	486	476	474	512	501	482	471	471	442	
NRR/Unsur	3,24	3,17333	3,16	3,41333	3,34	3,21333	3,14	3,14	2,94667	
NRR Tertimbang /Unsur	0,3564	0,34907	0,3476	0,37547	0,3674	0,35347	0,3454	0,3454	0,32413	
IKM KANTOR KECAMATAN TELAGA ANTANG										79,11

Keterangan :

U1 s.d U9 : Unsur-Unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang torisi
NRR Tertimbang /Unsur : NRR per unsur x 0.11

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,24
U2	Prosedur pelayanan	3,17
U3	Waktu pelayanan	3,16
U4	Biaya tarif	3,41
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku pelaksana	3,14
U8	Pemangangan pengaduan	3,14
U9	Sarana dan Prasarana	2,95

Tumbang Mangkup, Juli 2026

KAMAT TELAGA ANTANG



JOKO RIYADI SETIAWAN, SP., MP

PEMBAWA

NPE 39820503 200904 1 007

REKAP DATA RESPONDEN
KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2026

Unit Pelayanan : KANTOR KECAMATAN TELAGA ANTANG
 Alamat : Jln. Jln. Andjar Soegianto KM. 05 TUMBANG MANGKUP

NO RESP	UMUR (THN)	JENIS KULIAHAN		PENDIDIKAN							PEKERJAAN						JENIS LAYANAN	KET
		UK	PK	SD	DMP	SMA	S1	S2	S3	PNS	TM	POLRI	SWASTA	WIRA USAHA	LABURSYA			
1	20	1				1									1	KK		
2	23	1				1								1		SKDN		
3	21		1	1											1	KK		
4	17	1		1											1	KTP		
5	31	1			1										1	KTP		
6	28		1			1						1			1	KTP		
7	32	1				1									1	KTP		
8	42		1		1										1	SKTM		
9	23	1				1								1		AKTA		
10	25	1			1										1	USN		
11	26		1			1									1	AKTA		
12	22		1	1											1	KTP		
13	36	1		1											1	KK		
14	32		1			1									1	KTP		
15	40	1			1										1	KTP		
16	42		1			1								1		AKTA		
17	40	1			1									1		KK		
18	17		1			1									1	KTP		
19	43		1		1										1	KTP		
20	17		1			1									1	KTP		
21	17		1			1									1	KTP		
22	20	1				1									1	KTP		
23	22		1			1						1				AKTA		
24	30	1					1							1		USN		
25	23		1			1									1	KTP		
26	25	1					1					1				KTP		
27	22		1			1									1	KTP		
28	24	1				1									1	AKTA		
29	28	1					1							1		USN		
30	31		1				1					1				AKTA		
31	27		1			1									1	KTP		
32	26	1					1								1	KK		
33	30	1				1									1	KTP		
34	42		1		1										1	KTP		
35	47	1				1									1	KTP		
36	62	1				1				1						KK		
37	18		1			1									1	KTP		
38	17		1			1									1	KTP		
39	20		1			1									1	KTP		
40	23	1				1								1		AKTA		
41	39		1		1									1	1	KTP		
42	57	1				1									1	KTP		
43	51	1				1									1	KTP		
44	46	1				1									1	AKTA		
45	38		1					1		1						REKOM		
46	28	1				1									1	KTP		
47	28		1			1									1	KTP		
48	30		1	1											1	KTP		
49	40		1			1									1	AKTA		
50	37		1		1										1	KTP		
51	40		1			1									1	KK		
52	35		1				1								1	KTP		
53	30		1		1										1	AKTA		
54	27		1		1										1	KTP		
55	30		1				1								1	KTP		
56	40		1					1							1	AKTA		
57	35	1				1								1		KTP		
58	29		1			1									1	KTP		
59	30	1				1									1	KTP		
60	38	1				1									1	AKTA		
61	45	1				1									1	KTP		
62	47	1				1									1	AKTA		
63	20	1				1									1	KTP		
64	24	1				1									1	AKTA		
65	22	1					1								1	KTP		
66	60		1	1											1	KTP		
67	45	1				1									1	AKTA		
68	50	1			1									1		SPT		
69	39		1			1									1	KTP		
70	47		1				1								1	KTP		
71	87	1		1											1	AKTA		
72	50	1				1								1		KTP		
73	27	1				1								1		AKTA		
74	34	1			1								1			KK		
75	21	1				1									1	KTP		
76	26	1			1								1			KK		

17	30		1		1													KTP
18	27		1	1														KTP
19	42		1			1												KTP
20	62	1		1														KTP
21	28	1				1												KTP
22	28	1					1											KTP
23	62	1			1													KTP
24	60		1	1														KTP
25	17	1		1														KTP
26	62	1				1												KTP
27	34	1		1														KTP
28	60	1			1													KTP
29	38	1					1											KTP
30	34	1			1													KTP
31	42		1			1												KTP
32	62	1		1														KTP
33	62	1				1												KTP
34	62	1				1												KTP
35	45	1						1										KTP
36	38	1		1					1									KTP
37	62	1				1												KTP
38	38		1					1										KTP
39	36	1						1										KTP
40	38	1				1												KTP
41	68	1				1												KTP
42	31		1			1												KTP
43	38		1			1												KTP
44	31	1				1												KTP
45	44	1				1												KTP
46	30		1			1												KTP
47	32		1			1												KTP
48	40	1				1												KTP
49	38		1		1													KTP
50	42	1		1														KTP
51	45		1			1												KTP
52	40	1			1													KTP
53	38		1			1												KTP
54	28	1				1												KTP
55	24		1			1												KTP
56	20		1			1												KTP
57	20	1				1												KTP
58	20	1				1												KTP
59	20	1				1												KTP
60	20	1				1												KTP
61	20	1				1												KTP
62	20	1				1												KTP
63	20	1				1												KTP
64	20	1				1												KTP
65	20	1				1												KTP
66	20	1				1												KTP
67	20	1				1												KTP
68	20	1				1												KTP
69	20	1				1												KTP
70	20	1				1												KTP
71	20	1				1												KTP
72	20	1				1												KTP
73	20	1				1												KTP
74	20	1				1												KTP
75	20	1				1												KTP
76	20	1				1												KTP
77	20	1				1												KTP
78	20	1				1												KTP
79	20	1				1												KTP
80	20	1				1												KTP
81	20	1				1												KTP
82	20	1				1												KTP
83	20	1				1												KTP
84	20	1				1												KTP
85	20	1				1												KTP
86	20	1				1												KTP
87	20	1				1												KTP
88	20	1				1												KTP
89	20	1				1												KTP
90	20	1				1												KTP
91	20	1				1												KTP
92	20	1				1												KTP
93	20	1				1												KTP
94	20	1				1												KTP
95	20	1				1												KTP
96	20	1				1												KTP
97	20	1				1												KTP
98	20	1				1												KTP
99	20	1				1												KTP
100	20	1				1												KTP
101	20	1				1												KTP
102	20	1				1												KTP
103	20	1				1												KTP
104	20	1				1												KTP
105	20	1				1												KTP
106	20	1				1												KTP
107	20	1				1												KTP
108	20	1				1												KTP
109	20	1				1												KTP
110	20	1				1												KTP
111	20	1				1												KTP
112	20	1				1												KTP
113	20	1				1												KTP
114	20	1				1												KTP
115	20	1				1												KTP
116	20	1				1												KTP
117	20	1				1												KTP
118	20	1				1												KTP
119	20	1				1												KTP
120	20	1				1												KTP
121	20	1				1												KTP
122	20	1				1												KTP
123	20	1				1												KTP
124	20	1				1												KTP
125	20	1				1												KTP
126	20	1				1												KTP
127	20	1				1												KTP
128	20	1				1												KTP
129	20	1				1												KTP
130	20	1				1												KTP
131	20	1				1												KTP
132	20	1				1												KTP
133	20	1				1												KTP
134	20	1				1												KTP
135	20	1				1												KTP
136	20	1				1												KTP
137	20	1				1												KTP
138	20	1				1												KTP
139	20	1				1												KTP
140	20	1				1												KTP
141	20	1				1												KTP
142	20	1				1												KTP
143	20	1				1												KTP
144	20	1				1												KTP
145	20	1				1												KTP
146	20	1				1												KTP
147	20	1				1												KTP
148	20	1				1												KTP
149	20	1																