

LAPORAN PELAKSANAAN



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I



**KECAMATAN
DATUK BANDAR**



KECAMATAN DATUK BANDAR



kecamatandatukbandar@gmail.com

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Kecamatan Datuk Bandar Tahun 2026 ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan laporan ini merupakan pelaksanaan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Datuk Bandar, sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan perbaikan dan pengembangan pelayanan pada tahun-tahun mendatang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses pelaksanaan survei ini, baik para responden yang telah memberikan penilaian maupun seluruh tim yang terlibat dalam pengumpulan data, pengolahan, dan penyusunan laporan. Semoga hasil survei ini dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Datuk Bandar serta memperkuat komitmen bersama dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Demikian kata pengantar ini disampaikan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik di Kecamatan Datuk Bandar.

Tanjungbalai, 09 Juli 2026


KAMSUL EFFENDI, SE
PENATA TKJ
NIP. 197901292009021001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	4
2.5 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.6 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	16
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN.....	21
1. Kusioner Yang diberikan Kepada Masyarakat	21
2. Kusioner Yang diInputkan ke Aplikasi SIPUKAT	22
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	25

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 mengamankan 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 di Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Kantor Camat Datuk Bandar;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di Kantor Camat Datuk Bandar untuk meningkatkan kualitas dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
3. 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 pada Kantor Camat Datuk Bandar;
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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungebalai dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Camat Datuk Bandar adalah tim yang sesuai surat tugas pada kegiatan Sistem Kepuasan Masyarakat (SIPUKAT) Tahun 2022-2025(sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat yang datang ke Kantor Camat Datuk Bandar yang akan diisi sesuai dengan pertanyaan. 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 (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Sistem Kepuasan Masyarakat (SIPUKAT) 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 unit pelayanan Kantor Camat Datuk Bandar pada waktu jam Kerja layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan hasilnya akan langsung di INPUT pada Sistem kepuasan Masyarakat (SIPUKAT) Oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Untuk menganalisis data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, khususnya dari penyebaran angket kuisisioner kepada responden maka data yang masuk dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan tabel tunggal atau tabel frekuensi dengan tujuan untuk memperinci data-data sekaligus menyajikan persentase dari masing-masing responden. Dengan demikian akan diperoleh jawaban yang paling dominan dan dianalisis dengan melihat kecenderungan data tersebut. Selanjutnya dari data lapangan dilengkapi dengan analisis kualitatif dengan memberikan penyimpulan analisa atas temuan lapangan sehingga akan diperoleh tingkat indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai.

Metode Pengolahan Data berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-Rata Tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang di kaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot } 1}{\text{Jumlah Unsur } 9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berada terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu 1 (satu) tahun. Survei dilakukan melalui aplikasi yang disediakan oleh Bagian Organisasi Tatalaksana Pemerintah Kota Tanjungbalai yang disebut Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat (SIPUKAT).

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden tidak dibatasi. Setiap masyarakat yang menerima layanan dan jenis layanan apapun di arahkan untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan di ruangan unit pelayanan pada Kantor Camat Datuk Bandar.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilakukan melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat (SIPUKAT) yang diisi oleh responden penerima layanan pada Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungebalai, berdasarkan hasil isian pada aplikasi tersebut dan jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden terhitung mulai tanggal 01 Januari Tahun 2026 sampai dengan tanggal 30 Juni Tahun 2026, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30	49,2%
		PEREMPUAN	31	50,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1,6%
		SLTP	1	1,6%
		SLTA	30	49,2%
		DIII	3	4,9%
		SI	26	42,6%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	1	1,6%
		SWASTA	1	1,6%
		WIRASWASTA/USA HAWAN	22	36,1%
		PELAJAR/MAHASISWA	1	1,6%
		LAINNYA	36	59%

1. Daftar Pelayanan

Kecamatan Datuk Bandar	
OPD	Pelayanan
☒ Kecamatan Datuk Bandar	✓ Surat Kelahiran Tanah
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ DAFTAR KEMUKAAN KELUARGA
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT PERMOHONAN TIDAK TERBATAS SUDAH DIBAYAR PERMISI INI (KAWANCIKAS)
☒ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT KWTG KAWANCIKAS
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT LITIS KAWANCIKAS
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT KETERANGAN KAWANCIKAS
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT PERIZINAN KAWANCIKAS
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT KETERANGAN KAWANCIKAS
☒ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT LITIS KAWANCIKAS (KAWANCIKAS)
☐ Kecamatan Datuk Bandar	✓ SURAT LITIS KAWANCIKAS (KAWANCIKAS)
☒ Kecamatan Datuk Bandar	✓ PELAKSANAAN (KAWANCIKAS) KAWANCIKAS
☒ Kecamatan Datuk Bandar	✓ PELAKSANAAN (KAWANCIKAS) KAWANCIKAS

2. Laporan User Pelayanan

Persyaratan Pelayanan

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat Sesuai	4	0	0	0
Sesuai	3	61	183	100
Kurang Sesuai	2	0	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0	0
JUMLAH		61	183	100
SKOR	3			
PREDIKAT	Baik			

Prosedur Pelayanan

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat Mudah	4	0	0	0
Mudah	3	61	183	100
Kurang Mudah	2	0	0	0
Tidak Mudah	1	0	0	0
Jumlah		61	183	100
SKOR	3			
PREDIKAT	Baik			

Waktu Pelayanan

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat Cepat	4	1	4	1.64
Cepat	3	60	180	98.36
Kurang Cepat	2	0	0	0
Tidak Cepat	1	0	0	0
Jumlah		61	184	100
SKOR	3.02			
PREDIKAT	Baik			

Biaya/Tarif Pelayanan

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Gratis	4	61	244	100
Murah	3	0	0	0
Cukup Mahal	2	0	0	0
Sangat Mahal	1	0	0	0
Jumlah		61	244	100
SKOR	4			
PREDIKAT	Sangat Baik			

Produk Jenis Pelayanan

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat Sesuai	4	4	16	6.56
Sesuai	3	57	171	93.44
Kurang Sesuai	2	0	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0	0
Jumlah		61	187	100
SKOR	3.07			
PREDIKAT	Baik			

Kompetensi Pelaksana

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat Kompeten	4	0	0	0
Kompeten	3	61	183	100
Kurang Kompeten	2	0	0	0
Tidak Kompeten	1	0	0	0
Jumlah		61	183	100
SKOR	3			
PREDIKAT	Baik			

Perilaku Pelaksana Pelayanan

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat sopan dan ramah	4	5	20	8.2
Sopan dan ramah	3	56	168	91.8
Kurang Sopan dan ramah	2	0	0	0
Tidak Sopan dan ramah	1	0	0	0
Jumlah		61	188	100
SKOR	3.08			
PREDIKAT	Baik			

Sarana dan Prasarana

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Sangat Baik	4	2	8	3.28
Baik	3	57	171	93.44
Cukup	2	2	4	3.28
Buruk	1	0	0	0
Jumlah		61	183	100
SKOR	3			
PREDIKAT	Baik			

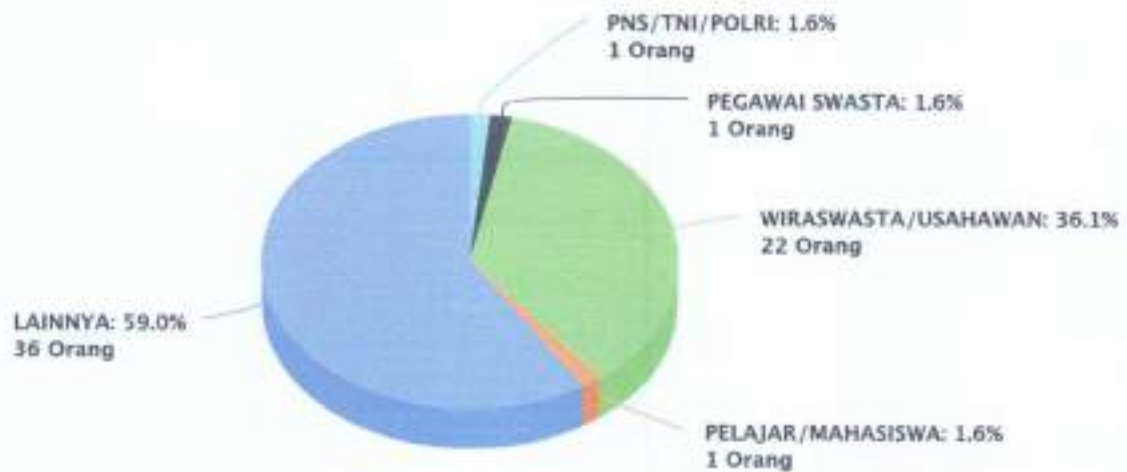
Penanganan Pengaduan, Saran

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Nilai	Persentase (%)
Dikelola dengan baik	4	61	244	100
Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0
Tidak ada	1	0	0	0
Jumlah		61	244	100
SKOR	4			
PREDIKAT	Sangat Baik			

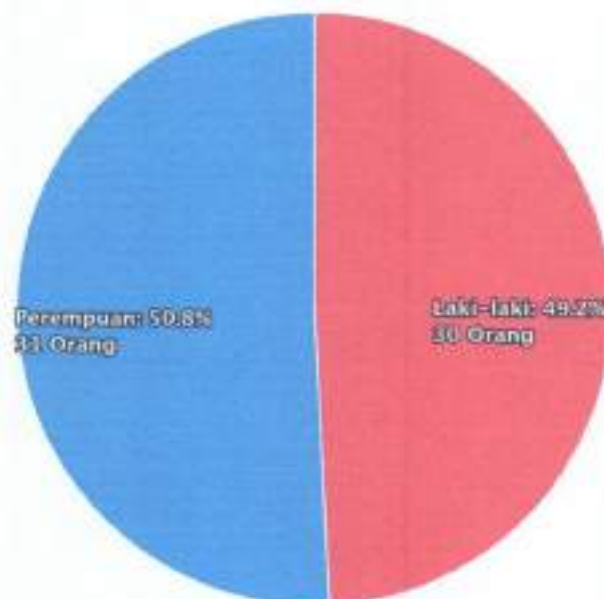
3. Laporan Data Kuisisioner

Laporan Kuisisioner di gambarkan oleh Grafik .

Grafik Berdasarkan Pekerjaan



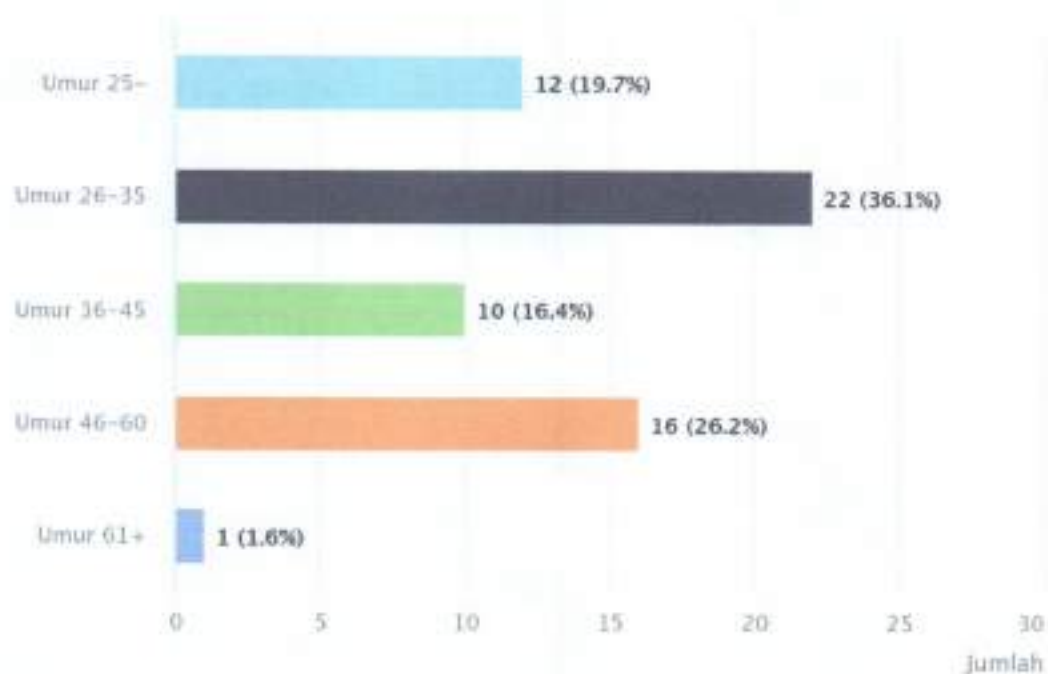
Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik Berdasarkan Pendidikan



Grafik Berdasarkan Kelompok Umur



4. Laporan Rekapitulasi IKM Data Per/Responden



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DATA RESPONDEN
PERIODE SURVEI 01 Januari 2026 s.d 30 Juni 2026

RESPONDEN : 61 ORANG
OPD : KECAMATAN DATUK BANDAR

PEKERJAAN		
PNS/TNI/POLRI	1	1,6%
PEGAWAI SWASTA	1	1,6%
WIRASWASTA/USAHAWAN	22	36,1%
PELAJAR/MAHASISWA	1	1,6%
LAINNYA	36	59,0%

KELOMPOK UMUR		
< 25	12	19,7%
26 - 35	22	26,1%
36 - 45	10	16,4%
46 - 60	16	26,2%
> 61	1	1,6%

PENDIDIKAN		
SD	1	1,6%
SLTP	1	1,6%
SLTA	30	49,2%
D1-D3-D4	3	4,9%
S1	26	42,6%
>S2	0	0%

JENIS KELAMIN		
LAKI-LAKI	30	49,2%
PEREMPUAN	31	50,8%

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	3	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.02	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3.07	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.08	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	4	Sangat Baik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, di Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai 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. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pelayanan di Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai memperoleh nilai tinggi dengan predikat Sangat Baik.

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

- Untuk peningkatan perlunya diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* kepada petugas pelayanan
- Perlunya penambahan sarana dan prasarana pada ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai dari Tiap Unsur Per layanan Sudah Baik dan ada tiga Unsur Per Layanan mendapat Nilai Sangat Baik. Berdasarkan perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Maka di dapat nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai berikut:
 - a. Nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) = Nilai Indeks x 25
 $= 3,24 \times 25 = 81$ b.
 - b. Mutu Pelayanan : Baik (B)

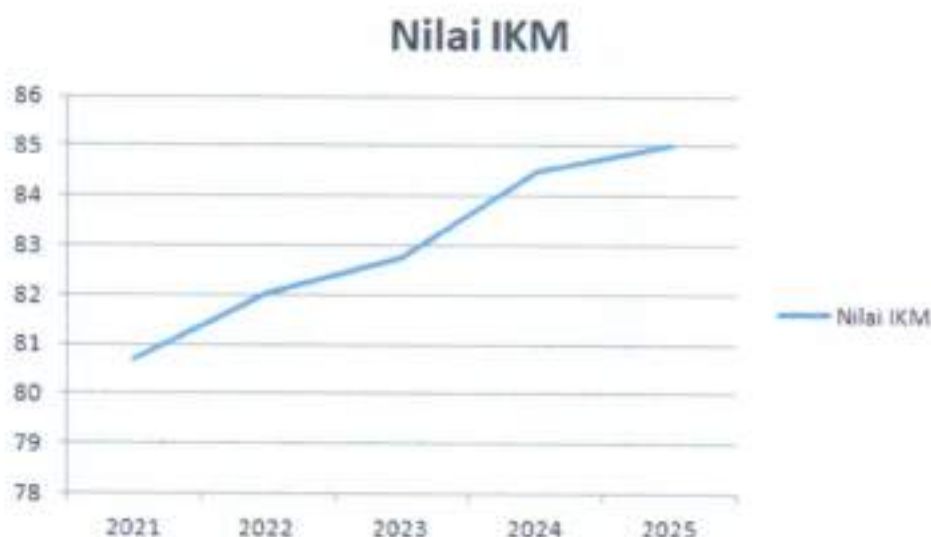
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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.

- Memberikan pelatihan khusus kepada petugas pelayanan
- Menambah sarana dan prasarana pada ruangan pelayanan
- Meningkatkan Komitmen dan Kesungguhan Pejabat dan Pelaksana di Instansi Pemerintah daerah
- Melaksanakan kegiatan penyusunan SKM dan laporan tindak lanjut secara berkala

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai. Peningkatan tersebut mencerminkan komitmen pemerintah kecamatan dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui peningkatan standar pelayanan, penguatan kapasitas aparatur, optimalisasi sarana dan prasarana, serta penerapan berbagai inovasi pelayanan publik.

Memasuki **Semester I Tahun 2026**, capaian kinerja tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui berbagai upaya perbaikan berkelanjutan. Kecamatan Datuk Bandar terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat budaya pelayanan prima, mengoptimalkan pemenuhan standar pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur, menindaklanjuti hasil survei kepuasan masyarakat, serta mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat. Berbagai langkah tersebut menunjukkan kesinambungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, tren peningkatan kinerja pelayanan publik yang telah dibangun sejak tahun 2021 tetap berlanjut pada Semester I Tahun 2026. Hal ini menjadi bukti nyata komitmen Kecamatan Datuk Bandar dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sejalan dengan upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan Publik adalah tanggung jawab bersama antara Pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk organisasi / institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan pada Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat pula ditingkatkan. Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi SIPUKAT selama semester pertama mulai Januari 2026 samapai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan jumlah responden 61 orang.
- Penilaian pelayanan yang terdiri dari Sembilan unsur menunjukkan nilai yang positif.
- Pelayanan di Kantor Camat Datuk Bandar Tidak dikenakan Ongkos / biaya terhadap Masyarakat yang datang untuk mengurus surat keperluannya
- Untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Camat Datuk Bandar Kota Tanjungbalai perlunya dilakukan perbaikan infrastruktur dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan.

Tanjungbalai, 09 Juli 2026

CAMAT DATUK BANDAR
KOTA TANJUNGBALAI
SYAMSULLENDI, SE
PENATA TK.I
NIP. 197901292009021001

LAMPIRAN

1. Kusioner Yang Diberikan Kepada Masyarakat

Nama Pemohon : _____

1000-123456789
1000-123456789
1000-123456789
1000-123456789
1000-123456789

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- 2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- 3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan?
- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Tidak Cepat
- 4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan?
- ☐ Gratis
- ☐ Murah
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Sangat Mahal
- 5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- 6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- ☐ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten
- 7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kompetensi dan ketamahan?
- ☐ Sangat Sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Kurang Sopan dan ramah
- ☐ Tidak Sopan dan ramah
- 8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Buruk
- 9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- ☐ Dikala dengan baik
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Ada tapi tidak berfungsi
- ☐ Tidak ada

2. Kuesioner Yang Di Input melalui Aplikasi SIPUKAT



Survei Kepuasan Masyarakat

27) Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan prosedur pelayanan di Unit PU

- ☒ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik

SELEKSI **BERIKUTNYA**

Survei Kepuasan Masyarakat

28) Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam menanggapi pelayanan

- ☒ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Tidak Cepat

SELEKSI **BERIKUTNYA**

Survei Kepuasan Masyarakat

41) Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan karyawan dalam pelayanan

- ☒ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Cukup Buruk
- ☐ Sangat Buruk

SELEKSI **BERIKUTNYA**

Survei Kepuasan Masyarakat

42) Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan online yang tersedia dalam sistem pelayanan dengan biaya yang terjangkau

- ☒ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik

SELEKSI **BERIKUTNYA**

Survei Kepuasan Masyarakat

27/ Bagaimana penilaian kepuasan tentang pelayanan prosedur pelayanan di unit ini

☒ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup Baik

☐ Tidak Baik

STANIS **SIKIP/STIS 2**

Survei Kepuasan Masyarakat

28/ Bagaimana penilaian kepuasan tentang pelayanan unit dalam penanganan keluhan

☒ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup Baik

☐ Tidak Baik

STANIS **SIKIP/STIS 2**

Survei Kepuasan Masyarakat

29/ Bagaimana penilaian kepuasan tentang pelayanan unit dalam penanganan

☒ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup Baik

☐ Tidak Baik

STANIS **SIKIP/STIS 2**

Survei Kepuasan Masyarakat

30/ Bagaimana penilaian kepuasan tentang pelayanan unit dalam penanganan

☒ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup Baik

☐ Tidak Baik

STANIS **SIKIP/STIS 2**

Survei Kepuasan Masyarakat

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kecakapan petugas dalam pelayanan?

- ☒ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten

KEMAS 2026 © 2026

Survei Kepuasan Masyarakat

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sikap ramah dan keramahan?

- ☒ Sangat Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Tidak Sopan dan Ramah

KEMAS 2026 © 2026

Survei Kepuasan Masyarakat

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- ☒ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Kurang

KEMAS 2026 © 2026

Survei Kepuasan Masyarakat

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang pengurangan pengisian pengumuman?

- ☒ Cukup dengan baik
- ☐ Bertanggung & Urang Sekaligus
- ☐ K22 M222 Tidak Bertanggung
- ☐ Tidak Ada

KEMAS 2026 © 2026

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

