



**PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
KECAMATAN TANGARAN**

Jl. Raya Simpang Empat Desa Simpang Empat (79465)
Website: www.tangaran.sambas.go.id

**Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II
Periode Juli s.d. Desember Tahun 2025**



**Kantor Kecamatan Tangaran
Kabupaten Sambas**
Jl. Raya Simpang Empat Desa Simpang Empat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita sehingga penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Tangaran ini dapat diselesaikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu peranan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan aparatur Kecamatan Tangaran yang berdasar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Diharapkan dengan adanya laporan ini, dapat dijadikan bahan acuan pembuatan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tangaran dalam rangka memperbaiki sektor Pelayanan Publik menuju **SAMBAS BERKAH BERKEMAJUAN**.

Demikian pengantar dari kami semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan prima yang berkualitas di Kecamatan Tangaran khususnya dan Kabupaten Sambas umumnya.

Simpang Empat, 31 Desember 2025
Camat Tangaran,



SUHUT FIRMANSYAH, S.Sos, M.Si.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19680919 200212 1 006

KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Dasar Hukum	2
	C. Maksud dan Tujuan	3
	D. Sasaran	4
	E. Ruang Lingkup	4
BAB II	GAMBARAN UMUM	
	A. Profil Organisasi	8
	B. Profil Responden	21
	C. Pengertian SKM	21
	D. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	23
	E. Metodologi Penyusunan IKM	24
BAB III	HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA	
	A. Indeks Kepuasan Masyarakat	30
	B. Saran Responden	36
	C. Hasil Pengamatan Lapangan	37
BAB IV	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	A. Kesimpulan	40
	B. Rekomendasi	40

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia masih menjadi isu kebijakan yang terus-menerus dilakukan perbaikan oleh Pemerintah hingga saat ini. Keseriusan Pemerintah terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, di mana Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat menjadi salah satu sasaran utama pemerintah demi mewujudkan “World Class Government / Pemerintah yang berkelas dunia” di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat dan menyelaraskan kualitas pelayanannya terhadap dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang seiring dengan berjalannya waktu selalu mengalami perubahan, sehingga dalam prakteknya diharapkan tidak lagi terdapat jarak (gap) yang besar.

Pelayanan Publik sendiri berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah telah melakukan berbagai upaya guna menghadapi berbagai isu yang mulai berkembang di lapisan masyarakat seperti ketidakpuasan mereka terhadap Pelayanan yang diberikan karena cenderung lambat dan rumit, dan tidak jarang pula terdapat keluhan mengenai bias perilaku aparat pelayan publik yang melakukan penyelewengan terhadap kewajiban, kewenangan, tugas dan tanggung jawabnya.

Sebagai salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta sebagai perwujudan amanat undang-undang, Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan

menggunakan indikator kinerja yang sesuai dengan standar pelayanan. Penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat dilakukan dengan berbagai metode dan riset yang kemudian diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kantor Kecamatan Tangaran sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Sambas, melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu Unit Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tangaran adalah:

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5877) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 4), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2018, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 708);
- 4) Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 12 Tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan Tangaran (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2006 Nomor 12);
- 5) Peraturan Bupati Sambas Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2016 Nomor 55);

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Kecamatan Tangaran. Sedangkan tujuan dari pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tangaran;
- 2) Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik di Kantor Kecamatan Tangaran;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tangaran;
- 4) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tangaran;

- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Sambas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 6) Sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengetahui tingkat atau kualitas kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Tangaran.

D. Sasaran

Sasaran yang hendak dicapai dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tangaran adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

1. Lokus

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Kantor Kecamatan Tangaran yang meliputi semua jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh seluruh Seksi yang ada di Kecamatan yakni Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa serta Seksi Kesejahteraan Sosial dan Informasi.

2. Waktu Pelaksanaan

Adapun jangka waktu pelaksanaan survei tersebut dilakukan sepanjang bulan Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2025 di waktu pelayanan yaitu pukul 07.30-11.30 dan pukul 13.00-16.00.

3. Metode

Perhitungan dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan metode sebagai berikut :

1) Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang disurvei terdiri dari 9 (sembilan) jenis yaitu :

- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif
- Produk Layanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Sarana dan Prasarana
- Penanganan Pengaduan

2) Tahapan

- Persiapan
- Pengumpulan Data
- Pengolahan Data dan Analisis Data
- Penyusunan Laporan SKM

3) Nilai Persepsi Jabatan Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari 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, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

4) Jumlah Responden

Jumlah responden bagi Unit Pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah minimal 100 orang.

5) Pengisian Kuesioner

Dilakukan oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan oleh petugas.

6) Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/9 = 0,111$

7) Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau $SKM = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur} / \text{total unsur terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$.

Unsur memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100

8) Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

- a. Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100
- b. Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Profil Organisasi

Kecamatan Tangaran dibentuk pada tahun 2006 sebagai hasil pemekaran Kecamatan Teluk Keramat. Pembentukan Kecamatan Tangaran berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 12 Tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan Tangaran (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2006 Nomor 12).

Wilayah Kecamatan Tangaran terdiri dari 8 desa yaitu Desa Tangaran, Simpang Empat, Merabuan, Semata, Merpati, Pancur, Arung Parak dan Arung Medang . Adapun letak administratif dan batas-batas wilayah Kecamatan Tangaran sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Paloh.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Teluk Keramat.
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Teluk Keramat.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Jawai.

Kecamatan Tangaran dipimpin oleh seorang Camat mempunyai kedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Sambas melalui Sekretaris Daerah. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan

pembangunan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Selain itu, Kecamatan Tangaran juga melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati Sambas untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Dalam hal ini, Camat berpedoman kepada Peraturan Bupati Sambas Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati kepada Camat di Kabupaten Sambas

Kantor Kecamatan Tangaran dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Domisili;
2. Pelayanan Administrasi Penandatanganan Surat Pernyataan Tanah;
3. Pelayanan Administrasi Penandatanganan Surat Penyerahan Tanah;
4. Pelayanan Rekomendasi Bagi Masyarakat Tidak Mampu Bidang Pendidikan;
5. Pelayanan Rekomendasi Bagi Masyarakat Tidak Mampu Bidang Kesehatan;
6. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Terdaftar Organisasi Masyarakat, Organisasi Sosial Politik dan LSM;
7. Pelayanan Rekomendasi Izin Keramaian;
8. Pelayanan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ADD;
9. Pelayanan Peminjaman Aset Kecamatan.

1. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Sambas Nomor 55 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sambas, maka susunan organisasi Kecamatan Tangaran terdiri atas :

- a. Camat;
- b. Sekretariat Kecamatan;
- c. Seksi Tata Pemerintahan;
- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- f. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Informasi; dan

Sekretariat Kecamatan sebagaimana dimaksud huruf b di atas membawahi :

- g. Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan; dan
- h. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

2. Tugas Pokok dan Fungsi SKPD

Penjabaran tugas dan fungsi Kecamatan Tangaran diatur melalui Peraturan Bupati Sambas Nomor 55 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sambas. SKPD Kecamatan Tangaran yang digolongkan ke dalam struktur organisasi pola minimal memiliki tugas pokok dan fungsi adalah sebagai-berikut :

a. Camat

Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. menyelenggarakan Urusan Pemerintahan umum;
- b. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- c. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau sebutan lain dan/ atau kelurahan;
- h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten yang ada di Kecamatan; dan
- i. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

Selain tugas sebagaimana tersebut di atas, Camat melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sambas Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sambas. Dalam pelaksanaan pendelegasian wewenang Bupati ini, Camat berpedoman kepada Keputusan Bupati Sambas tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Bupati Sambas Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sambas.

b. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi urusan penyusunan program, keuangan, surat menyurat, kepegawaian, hubungan masyarakat, rumah tangga, perlengkapan dan penyusunan laporan kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja di Sekretariat serta penyelarasan dan kompilasi program kerja Kecamatan;
- b. pelaksanaan administrasi kepegawaian, pengembangan sumberdaya manusia, organisasi dan tatalaksana, ketatausahaan umum, perlengkapan, hubungan masyarakat, protokol dan rumah tangga Kecamatan;
- c. pelaksanaan tata usaha keuangan, perbendaharaan serta menyiapkan bahan laporan keuangan;
- d. penyusunan laporan pelaksanaan program kegiatan dan akuntabilitas kinerja Kecamatan; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang kesekretariatan yang diberikan oleh Camat.

c. Seksi Tata Pemerintahan

mempunyai tugas menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pertanahan serta melaksanakan tugas- tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

- a. Penyusunan rencana Seksi Tata Pemerintahan sesuai dengan rencana kerja Kecamatan;
- b. penyelenggaraan pemerintahan dan koordinasi dengan instansi di lingkungan pemerintahan Kecamatan;
- c. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan pemerintahan desa/kelurahan;
- d. pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan;
- f. pelaksanaan pembinaan teknis administrasi dalam bidang keagrariaan;
- g. pengkoordinasian bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- h. penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier;
- i. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan; dan
- j. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku

- a. penyusunan rencana kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sesuai dengan rencana kerja Kecamatan;
- b. pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban;
- c. pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;

- d. pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - e. penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
 - f. pelaksanaan penanggulangan dini terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban;
 - g. pelaksanaan pembinaan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum;
 - h. pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan satuan perlindungan masyarakat melalui kesiagaan dan penanggulan bencana serta peningkatan sumber daya manusia satuan linmas;
 - i. pengkoordinasian bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
 - j. penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier;
 - k. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- dan
- pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan desa

Mempunyai tugas menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat dan Desa.

- a. penyusunan rencana kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sesuai rencana kerja Kecamatan;
- b. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa;

- c. pelaksanaan pembinaan terhadap lembaga-lembaga perekonomian desa atau kelurahan, koperasi dan melakukan pendataan insustri kecil dan kerajinan serta usaha gotong royong;
- d. penyelenggaraan pembinaan lingkungan hidup dan koordinasi kebersihan, sanitasi dan keindahan lingkungan;
- e. pembinaan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup Kecamatan dalam forum musrenbang di desa/kelurahan dan Kecamatan;
- f. pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pembangunan sarana prasarana dan program pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan baik dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun pihak swasta;
- g. pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi pembangunan ekonomi dan ketahanan pangan;
- h. penyusunan usulan strategi pembangunan ekonomi lokal; pengembangan dan
- i. pengkoordinasian bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- j. penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier;
- k. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan; dan
- l. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

f. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Informasi

mempunyai tugas menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan informasi pelayanan publik.

- a. penyusunan rencana Seksi Kesejahteraan Sosial dan Informasi;
- b. pelaksanaan pelayanan masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagai tugas Bupati di bidang sosial;
- c. pelaksanaan penanggulangan dini terhadap penyakit masyarakat dan bencana alam;
- d. pelaksanaan dan pengoordinasian upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat;
- e. pelaksanaan inventarisasi dan fasilitasi penanggulangan masalah kesejahteraan masyarakat;
- f. pengumpulan, pengolahan data dan informasi, inventarisasi permasalahan serta pelaksanaan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan, informasi dan pengaduan;
- g. penyiapan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan informasi;
- h. pelaksanaan pembinaan kegiatan seni, budaya, pemuda dan olahraga;
- i. pengordinasian bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;

- j. penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier;
- k. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan; dan
- l. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

g. Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan

mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Kecamatan, administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan Kecamatan.

- a. Penyusunan rencana kerja Subbagian Penyusunan Program dan Keuangan sesuai dengan rencana kerja Kecamatan;
- b. penghimpunan bahan dalam rangka perencanaan program, kegiatan dan anggaran Kecamatan;
- c. pelaksanaan pengelolaan, pengadministrasian dan pembukuan keuangan Kecamatan;
- d. penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan Kecamatan;
- e. penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan Kecamatan;
- f. pengoordinasian bawahan agar terjalin kerjasama yang harmonis dan saling mendukung;

- g. penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pertimbangan karier; dan
- h. pelaksanaan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan

h. Sub Bagian Umum dan Aparatur

mempunyai tugas yaitu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum, urusan dalam, surat-menyerut, perlengkapan dan kepegawaian di lingkungan Kecamatan.

- a. penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan rencana kerja Kecamatan;
- b. pelaksanaan pelayanan administrasi umum, urusan dalam, urusan surat menyerut dan ketatalaksanaan;
- c. pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian;
- d. penyusunan rencana kebutuhan dan pendistribusian barang perlengkapan;
- e. penyiapan bahan untuk penghapusan barang serta melakukan inventarisasi barang yang dikelola maupun dikuasai Kecamatan;
- f. pengoordinasian bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- g. penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier;

- h. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan; dan
- i. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah Pegawai Negeri Sipil dalam jenjang jabatan fungsional tertentu berdasarkan bidang keahlian dan keterampilan tertentu. Kelompok Jabatan Fungsional ini terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang Jabatan Fungsional yang dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior selaku ketua Kelompok yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

Jenis jabatan fungsional dan jumlah pemegang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud di atas, ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan melalui formasi PNS.

3. Tata Kerja SKPD

Tata kerja SKPD Kecamatan Tangaran sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sambas Nomor 55 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sambas adalah sebagai-berikut :

- 1) Dalam melaksanakan tugasnya Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan Kelompok Jabatan Fungsional menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi;

- 2) Setiap Pimpinan dalam satuan organisasi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya serta menumbuh kembangkan budaya kerja;
- 3) Setiap Pimpinan dalam satuan organisasi wajib melaksanakan tugas memimpin dan memberikan bimbingan, petunjuk serta panutan kerja kepada bawahannya;
- 4) Camat dan seluruh pejabat struktural wajib melaksanakan fungsi pengawasan melekat (waskat) dalam satuan kerja masing-masing dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk penyelesaian masalah sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Camat wajib menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya secara periodik maupun sewaktu-waktu; serta tepat waktu kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- 6) Setiap Pimpinan satuan kerja organisasi perangkat daerah wajib menyampaikan laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah secara periodik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- 7) Setiap pimpinan satuan kerja wajib mematuhi ketentuan kerja dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta wajib menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya;
- 8) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahannya wajib diolah dan dapat dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut serta sebagai bahan pembinaan kepada bawahannya;

- 9) Dalam menyampaikan laporan, tembusan laporan wajib disampaikan kepada satuan organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja;
- 10) Dalam hal Pimpinan setiap satuan organisasi berhalangan, tugas-tugasnya dilakukan oleh pimpinan unit yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

B. Profil Responden

Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan kepada responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan, dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, petani, nelayan dan swasta.

C. Pengertian SKM

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **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.

2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **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
4. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
9. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

E. Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. KEP/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Dalam melakukan survei IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (Unsur) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik.

Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- a. **Bagian I** : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;
- b. **Bagian II** : Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai.

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**.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Kecamatan Tangaran. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tangaran, dengan dasar:

Target Sampling (Krejcie & Morgan).

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada unit pelayanan Kantor Kecamatan Tangaran. Sedangkan waktu pelaksanaan survei pada saat pelayanan dan jam kantor berlangsung ataupun setelah jam kantor dengan target responden adalah masyarakat yang telah berkunjung ke Kantor Kecamatan Tangaran tersebut dan telah mendapat pelayanan dari Kantor Kecamatan Tangaran.

2. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan/atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas.

4. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka dapat dilihat dari tabel sebagaimana tersebut di bawah:

Tabel: 3
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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	C	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

Sumber: Permen PAN dan RB No. KEP/25/204.M.PAN/14/2017

b. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem database yaitu dengan cara entry data dan penghitungan indeks ke dalam *Microsoft Office Excel*.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan

untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan kabupaten.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III
HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

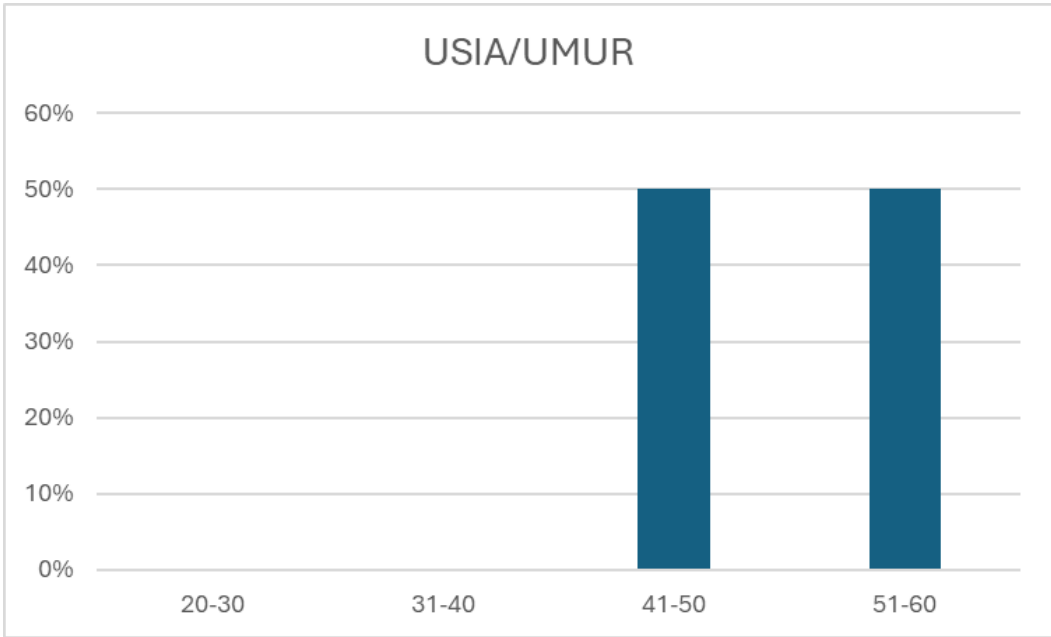
Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi pemerintah.

Pelaksanaan survei IKM pada tahun 2025 dilakukan secara mandiri oleh Kantor Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas.

Survei IKM itu sendiri dilakukan terhadap responden. Adapun profil responden yaitu sebagai berikut:

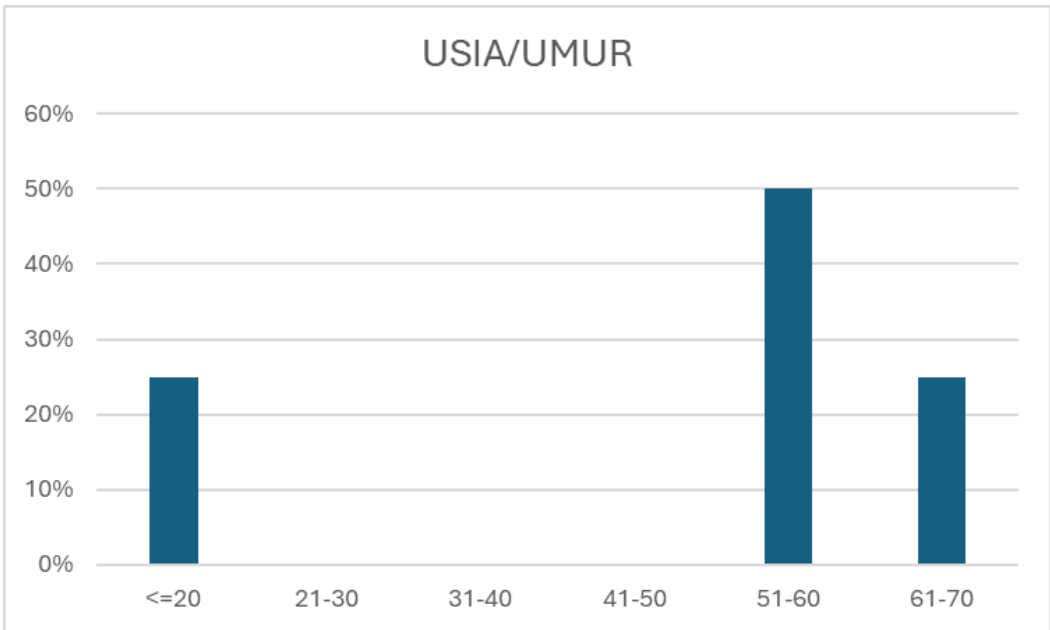
1. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

a. Pelayanan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ADD



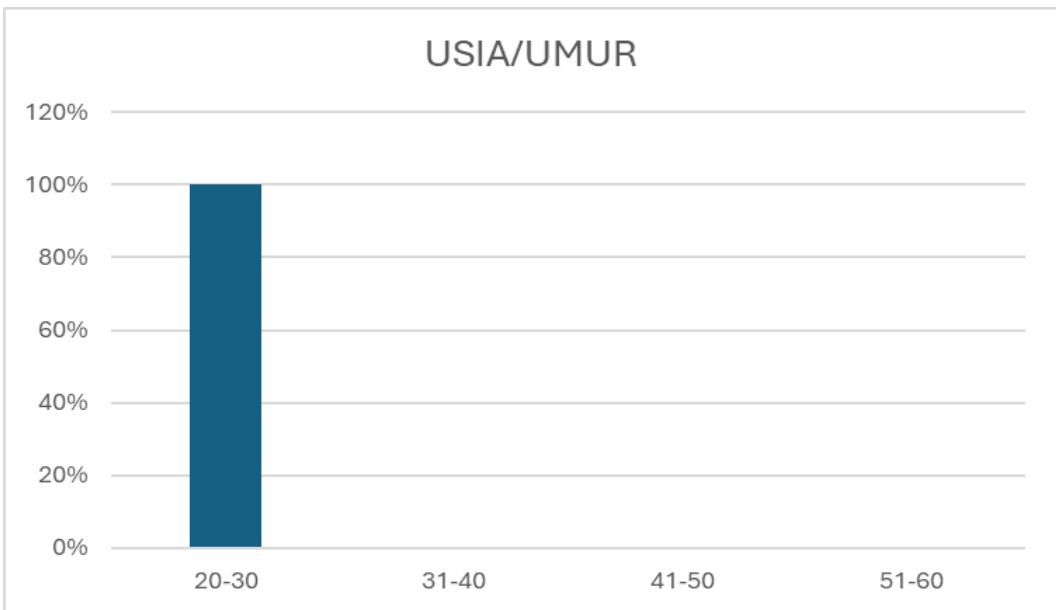
Responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan usia yaitu pada usia 20 s.d 30 tahun yaitu sebesar 0 %, usia 31 s.d 40 Tahun ke atas sebesar 0 %, usia 41 s.d 50 sebesar 50% dan usia 51 s.d 60 sebesar 50%.

b. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris



Responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan usia yaitu usia <= 20 Tahun sebesar 25%, usia 21 s.d 30 Tahun sebesar 0%, usia 31 s.d 40 Tahun sebesar 0%, usia 51 s.d 60 tahun sebesar 50% dan usia 61 s.d. 70 tahun sebesar 25%.

c. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian



Responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan usia yaitu usia 21 s.d. 30, yaitu sebesar 100%.

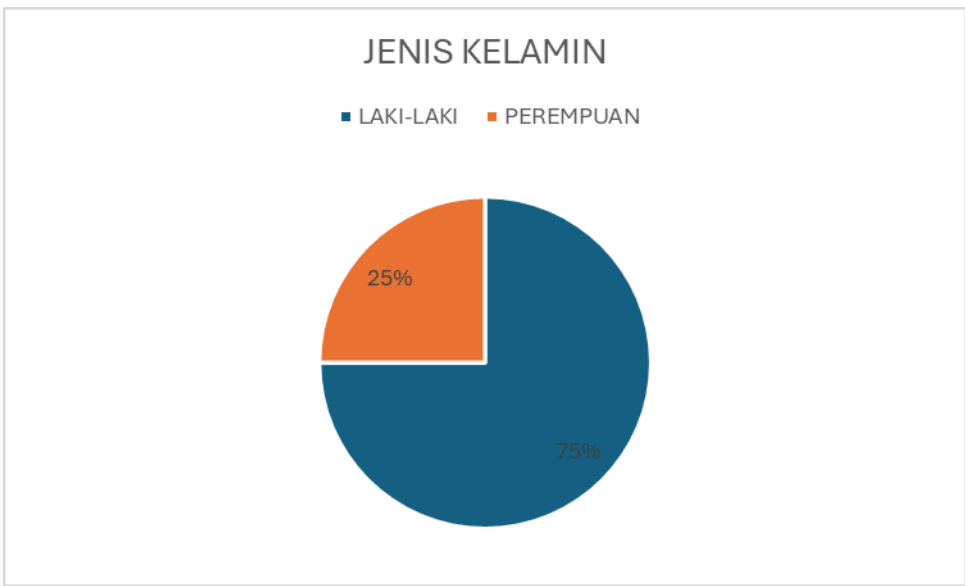
2. Jenis Kelamin

a. Pelayanan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ADD



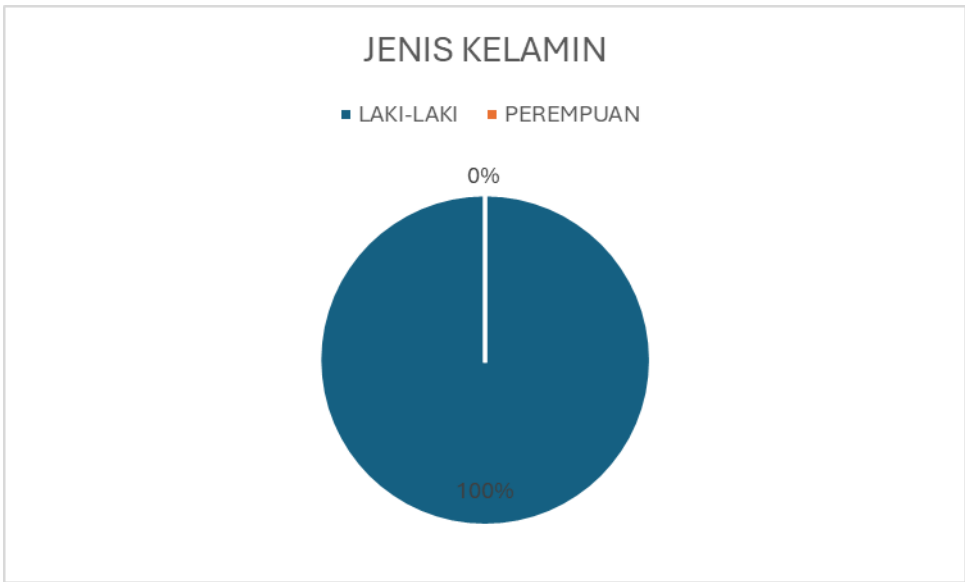
Dari grafik tersebut di atas dapat dilihat bahwa yang memberikan pendapat adalah responden dengan jenis kelamin Laki-laki lebih banyak yaitu sebesar 100 % dan Perempuan sebesar 0 %.

b. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris



Dari grafik tersebut di atas dapat dilihat bahwa yang memberikan pendapat paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin Perempuan yaitu 75% dan Laki-laki sebesar 25%.

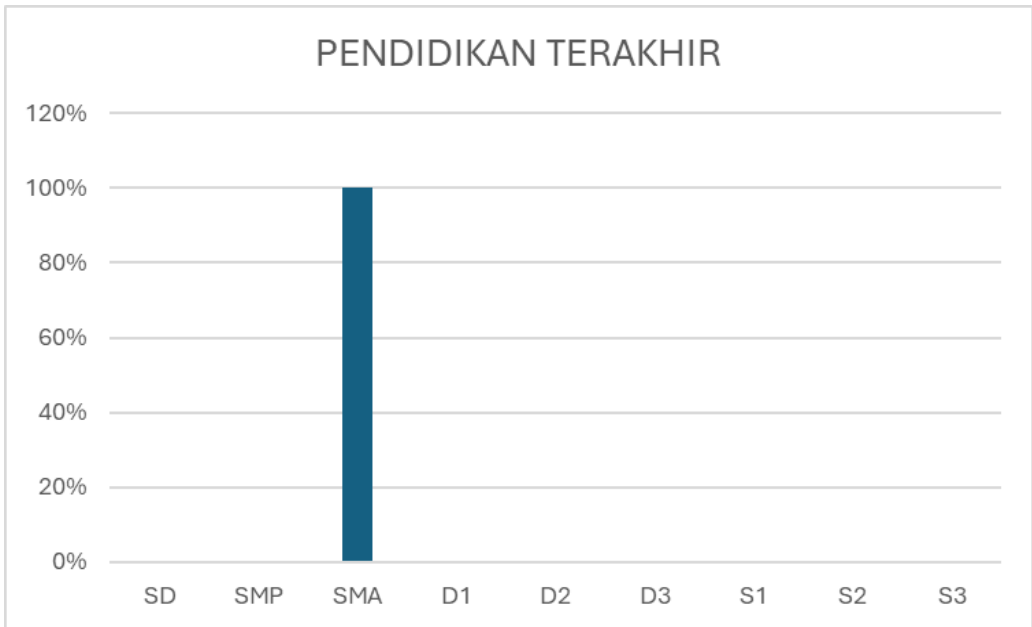
c. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian



Dari grafik tersebut di atas dapat dilihat bahwa yang memberikan pendapat adalah responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebesar 100 %.

3. Pendidikan

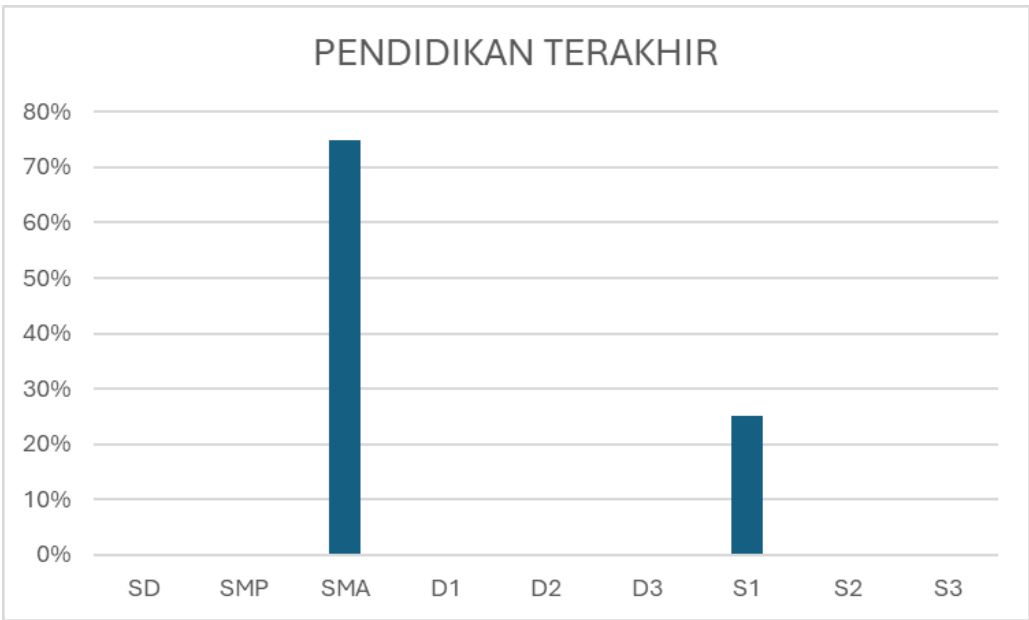
a. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris



Responden yang memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu pendidikan SD sebesar 0 %, SMP sebesar 0%, SMA sebesar 100%, Diploma sebesar 0%, S1 sebesar 0% dan S2

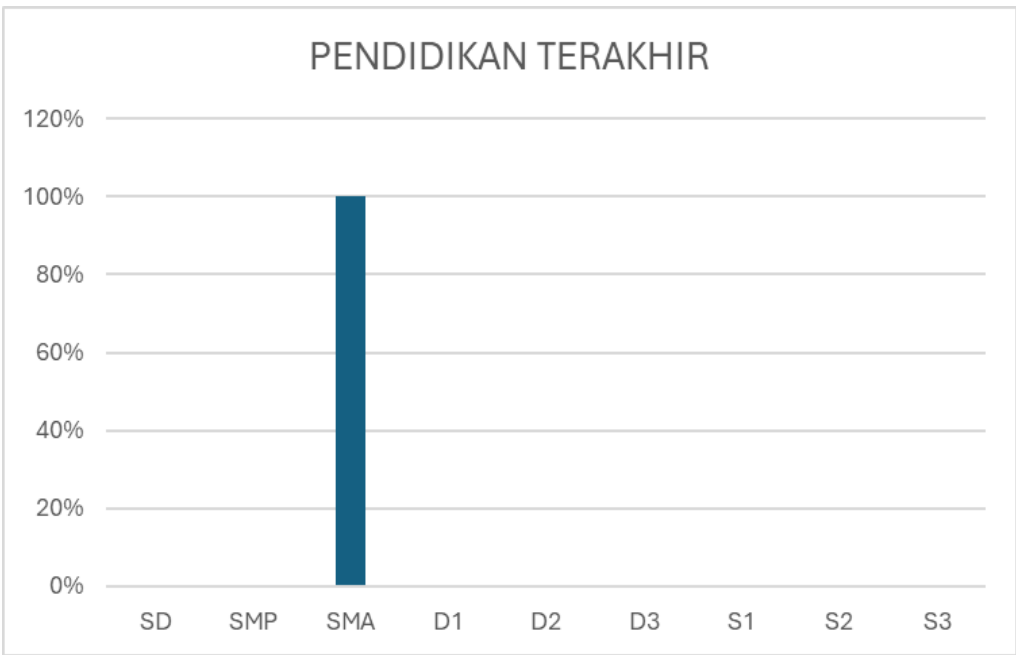
sebesar 0%. Dengan demikian maka responden dengan pendidikan SMA yang paling banyak memberikan pendapat.

b. Pelayanan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ADD



Responden yang memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu pendidikan SD sebesar 0 %, SMP sebesar 0%, SMA sebesar 75 %, Diploma sebesar 0%, S1 sebesar 25 % dan S2 sebesar 0 %.

c. Pelayanan Surat Rekomendasi izin Keramaian



Responden yang memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu pendidikan SD sebesar 0 %, SMP sebesar 0 %, SMA sebesar 100 %, Diploma sebesar 0 %, S1 sebesar 0 % dan S2 sebesar 0 %. Dengan demikian maka responden dengan pendidikan SMA yang paling banyak memberikan pendapat.

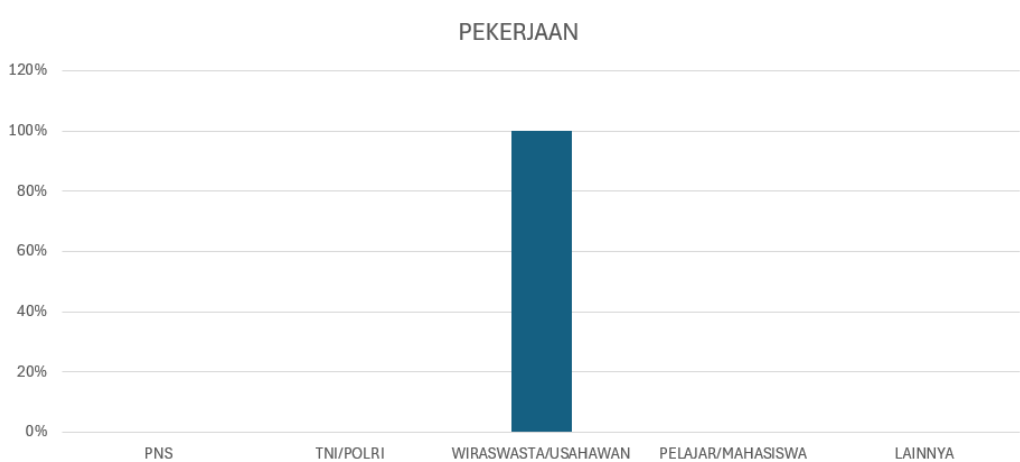
4. Pekerjaan

a. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris



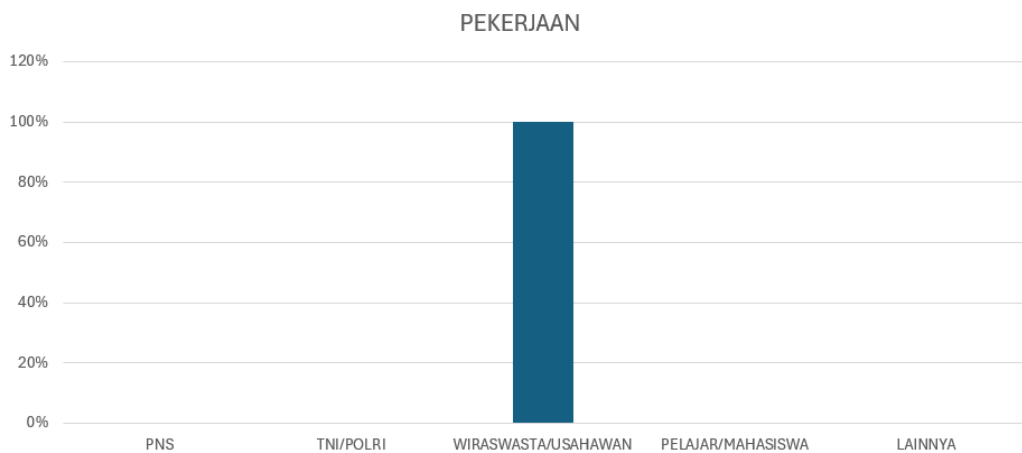
Dari profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survey IKM ini yang mempunyai pekerjaan TNI, PNS 100%, Pegawai Swasta, yaitu sebesar 0 %. Mempunyai pekerjaan Wiraswasta, Pelajar dan lainnya sama besarnya yaitu 0 %.

b. Pelayanan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ADD



Dari profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survey IKM ini sebagian besar yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta, yaitu sebesar 100 % .

c. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian



Dari profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survey IKM ini sebagian besar yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta yaitu sebesar 100 %.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja disektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan masyarakat.

B. Saran Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat,

maka masukan,saran dan kritik sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan, saran dan kritik dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama.

Berikut adalah masukan, saran dan kritik dari responden di Kantor Kecamatan Tangaran :

1. Agar prosedur pelayanan semakin diperjelas dan ditingkatkan sehingga masyarakat semakin puas dengan pelayanan Kantor Kecamatan Tangaran.
2. Perlu adanya ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman dengan kipas angin, serta bahan bacaan seperti Koran atau majalah.
3. Perlu adanya informasi untuk masing-masing ruangan (loket pendaftaran, ruang pelayanan), arah masuk, arah keluar dan toilet di Kantor Kecamatan Tangaran sehingga tidak membuat bingung masyarakat.
4. Perlu adanya Evaluasi Kinerja Pelayanan.

C. Hasil Pengamatan Lapangan

Berikut pendapat para surveyor yang mengamati kondisi di Kantor Kecamatan Tangaran secara langsung :

1. Secara keseluruhan pelayanan cukup bagus, meskipun cukup banyak keterbatasan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tangaran.
2. Minimnya jumlah petugas Kantor Kecamatan Tangaran.
3. Biaya pelayanan gratis merupakan kelebihan Kantor Kecamatan Tangaran.
4. Kurangnya informasi mengenai lokasi ruangan dan petugas sehingga cukup banyak membingungkan masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Tangaran.

5. Kurang terawatnya kondisi ruangan dan lingkungan di Kantor Kecamatan Tangaran.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei IKM di Kantor Kecamatan Tangaran, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Bahwa secara keseluruhan pelayanan kepada masyarakat cukup bagus, meskipun masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tangaran.
2. Kantor Kecamatan Tangaran merupakan salah satu unit pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan, perizinan dan non perizinan.
3. Minimnya jumlah petugas/PNS di Kantor Kecamatan Tangaran.

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tangaran bulan Juli – Desember Tahun 2025 mempunyai **kategori BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah

- a. Pelayanan Surat Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ADD **3,489** Atau IKM Unit Pelayanan Sebesar **87,214**
- b. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris **3,452** Atau IKM Unit Pelayanan Sebesar **86,303**
- c. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian **3,497** Atau IKM Unit Pelayanan Sebesar **87,413**

B. Rekomendasi

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa dan kesimpulan adalah :

- Prosedur pelayanan/alur pelayanan dan SOP Pelayananan perlu ditampilkan pada ruang tunggu, sehingga masyarakat lebih jelas.
- Pembenahan sarana dan prasarana gedung kantor, terutama yang terkait dengan kenyamanan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Perlu adanya Evaluasi Kinerja Pelayanan yang di Berikan

Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

No.	Proritas Unsur	Program kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester	Semester	
			I	II	
1.	Sarana Prasarana (Perlengkapan Kantor)	Penambahan Peralatan Kerja (Komputer)	✓		Pengelola Barang
		Penambahan Komputer		✓	
2.	Sarana Prasarana (kebersihan Toilet)	Peningkatan Itensitas Petugas Untuk Kebersihan	✓		
		Perlengkapan Kebersihan di Siapkan		✓	Umum

Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Keluhan/Harapan	Program/Kegiatan	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	-Tempat Sampah Kurang -Tidak ada Bacaan di ruang tunggu	-Melengkapi Fasilitas Tempat Sampah -Menyediakan tempat Bacaan di sekitar Ruang Tunggu.	Bidang Pelayanan
2.	Kecepatan Waktu Pelayanan	-Listrik Padam -Terlambatnya Pelayanan -Kurangunya Tenaga PNS -Kurangunya Sarana	-Pengadaan Ginset - Peningkatan Kapasitas Pegawai (Pelatihan Komputer) -Pengadaan Komputer -Melakukan	Bidang Pelayanan

		Kerja -Kurang nya Pemahaman tentang Standar Pelayanan Publik	Sosialisasi kepada masyarakat tentang Standar Pelayanan Publik	
--	--	--	---	--



**PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
(KANTOR KECAMATAN TANGARAN)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER / TAHUN 2 TAHUN 2025
PERIODE SURVEI : (JULI) S.D. (DESEMBER)**

HASIL SKM / NILAI IKM :

86,98

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN : BAIK

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN KANTOR KECAMATAN TANGARAN

Pelayanan	DATA PENGUNJUNG		Target Sampling (Krejcie & Morgan)
	Tahun 2025	Rata-rata bulanan	
1. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	4	0,67	1
6. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian	50	8,33	8
7. Pelayanan Surat Rekomendasi Pencairan Dana Desa	8	1,33	1
Jumlah	62	10,33	10

CAMAT TANGARAN,



SUHUT FIRMANSYAH, S.Sos, M.Si

Pembina TK.I ()

NIP. 19680919 200212 1 006

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kantor Kecamatan Tangaran
: Surat Keterangan Ahli Waris

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	35	33	34	40	31	35	35	34	34
NRR / Unsur	3,500	3,300	3,400	4,000	3,100	3,500	3,500	3,400	3,400
NRR tertbg/ unsur	0,389	0,366	0,377	0,444	0,344	0,389	0,389	0,377	0,377
IKM Unit pelayanan								*) 3,452	**) 86,303

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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,500
U2	Prosedur Pelayanan	3,300
U3	Kecepatan Pelayanan	3,400
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,100
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500
U8	Penanganan Pengaduan	3,400
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,400

IKM UNIT PELAYANAN :

86,30

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kantor Kecamatan Tangaran
: Surat Rekomendasi Pencairan Dana Desa

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	3	3	4	4
2	3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	3	4	2	4	4	4	4	3	4
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	23	26	24	28	23	24	24	25	23
NRR / Unsur	3,286	3,714	3,429	4,000	3,286	3,429	3,429	3,571	3,286
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,412	0,381	0,444	0,365	0,381	0,381	0,396	0,365
IKM Unit pelayanan								*) 3,489	**) 87,214

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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,286
U2	Prosedur Pelayanan	3,714
U3	Kecepatan Pelayanan	3,429
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,286
U6	Kompetensi Petugas	3,429
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,429
U8	Penanganan Pengaduan	3,571
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,286

IKM UNIT PELAYANAN :

87,21

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kantor Kecamatan Tangaran
: Surat Rekomendasi Izin Keramaian

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	4	3	3	4
2	4	3	4	4	4	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	8	6	7	8	7	7	7	6	7
NRR / Unsur	4,000	3,000	3,500	4,000	3,500	3,500	3,500	3,000	3,500
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,333	0,389	0,444	0,389	0,389	0,389	0,333	0,389
IKM Unit pelayanan								*) 3,497	**) 87,413

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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	4,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,000
U3	Kecepatan Pelayanan	3,500
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500
U8	Penanganan Pengaduan	3,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,500

IKM UNIT PELAYANAN : 87,41

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99