

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TRIWULAN IV
TAHUN 2025



KECAMATAN CANDI LARAS SELATAN
KABUPATEN TAPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang	1
B Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
A Pelaksana SKM	3
B Metode Pengumpulan Data	3
C Lokasi Pengumpulan Data	4
D Waktu Pelaksanaan SKM	4
E Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
A Jumlah Data Responden	6
B Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
A Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
B Rencana Tindak Lanjut	8
C Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1 Kuisioner	iii
2 Hasil Pengolahan Data	iv
3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	viii

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka disusun Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Candi Laras Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tapin, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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 Kecamatan Candi Laras Selatan Kabupaten Tapin.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Candi Laras Selatan Kabupaten Tapin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Candi Laras Selatan Kabupaten Tapin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan disusun Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Candi Laras Selatan Kabupaten Tapin 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuisioner oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1	Persiapan	Oktober 2025	5
2	Pengumpulan Data	Oktober- Desember 2025	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	2

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Candi Laras Selatan Kabupaten Tapin. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan Tahun Triwulan IV Tahun 2025, maka penerima layanan pada Kecamatan Candi Laras Selatan Kabupaten Tapin dalam kurun waktu Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebanyak 84 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam Triwulan IV Tahun 2025 SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 84 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

REKAP RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSEN
1	LAKI-LAKI	44	52,38
2	PEREMPUAN	40	47,62
JUMLAH		84	100,00

REKAP RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00
2	PEGAWAI SWASTA	0	0,00
3	WIRA USAHA	16	19,05
4	SWASTA	13	15,48
5	LAINNYA	55	65,48
JUMLAH		84	100,00

REKAP RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD KEBAWAH	11	13,10
2	SLTP	15	17,86
3	SLTA	34	40,48
4	D1/D2/D3	2	2,38
5	S-1	22	26,19
6	S-2 KE ATAS	0	0,00
JUMLAH		84	100,00

REKAP RESPONDEN MENURUT UMUR

NO	U M U R	JUMLAH	PERSENTASE
1	17-29 TH	28	33,33
2	30-39 TH	34	40,48
3	40-49 TH	18	21,43
4	50-59 TH	4	4,76
5	60-KE ATAS	0	0,00
JUMLAH		84	100,00

REKAP RESPONDEN MENURUT JENIL LAYANAN

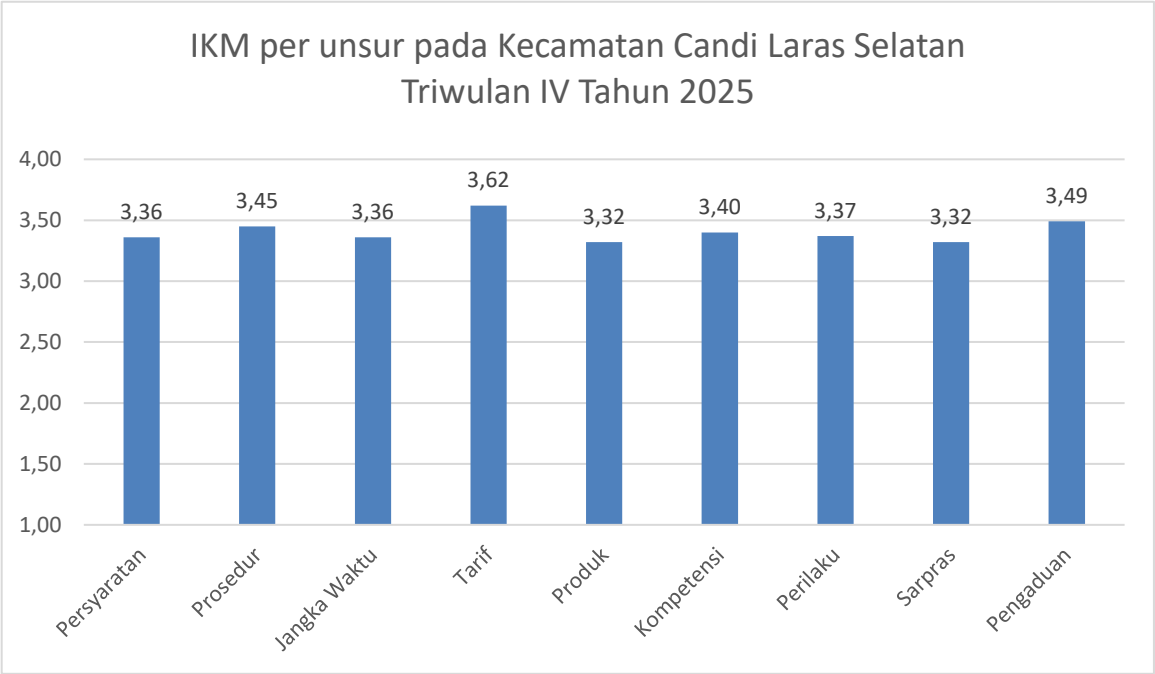
NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Perekaman e-KTP	0	0,00
2	Penerbitan Pengantar Kartu Keluarga	0	0,00
3	Penerbitan Pengantar Pindah Domisili	0	0,00
4	Legalisasi Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	5	5,95

5	Penerbitan Pengantar Rekomendasi IMB	1	1,19
6	Rekomendasi Surat Keterangan Izin Usaha	0	0,00
7	Legalisasi / Surat Keterangan Ahli Waris	4	4,76
8	Penerbitan Rekomendasi Nikah / Dispensasi Nikah	8	9,52
9	Legalisasi Izin Keramaian	3	3,57
10	Legalisasi Proposal	0	0,00
11	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	2	2,38
12	Legalisasi Surat Keterangan Domisili	0	0,00
13	Koordinasi Tentang Penyusunan RKPDesa TA 2026	2	2,38
14	Layanan Koordinasi Pembangunan Di Desa	3	3,57
15	Koordinasi Untuk Kegiatan TPHP di Desa	8	9,52
16	Koordinasi Pengantar Rekomendasi IMB	0	0,00
17	Pembinaan SATLINMAS dan SATKAMLING di wilayah Kecamatan Candi Laras Selatan	5	5,95
18	Pengaduan Masyarakat terkait Ketenteraman dan Ketertiban Umum	2	2,38
19	Fasilitasi Tugas Kepala Desa dan Perangkat Desa	3	3,57
20	Fasilitas Penyusunan Peraturan Desa dan Peraturan Kepala Desa	3	3,57
21	Fasilitasi Pengelolaan Keuangan Desa dan Pendayagunaan Aset Desa	8	9,52
22	Fasilitasi Administrasi Tata Pemerintahan Desa	4	4,76
23	Fasilitasi Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Badan Permusyawaratan Desa	2	2,38
24	Koordinasi Pendampingan Desa di Wilayahnya	4	4,76
25	Pelayanan Terkait BUMDesa	5	5,95
26	Koordinasi Terkait Program Pemerintah Koperasi Desa Merah Putih	7	8,33
27	Bantuan Pasar Murah Untuk Masyarakat	0	0,00
28	Expo Bumdes Tahunan	0	0,00
29	Koordinasi Ketahanan Pangan	2	2,38
30	Fasilitasi Pengembangan UMKM	3	3,57
31	Pinjaman Bank Kalsel Bunga 0%	0	0,00
32	Lainnya	0	0,00
JUMLAH		84	100,00

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.36	3.45	3.36	3,62	3.32	3.40	3.37	3.32	3.49
KATEGORI	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM UNIT LAYANAN	85,28 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat tiga unsur dengan nilai terendah dengan nilai yang berbeda yaitu unsur Produk Pelayanan mendapatkan nilai yang sama dengan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu mendapatkan nilai 3,32, serta unsur Ketepatan Waktu dengan nilai 3,36.
2. Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kewajaran Biaya/Tarif dengan nilai 3,62, unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,49, unsur Prosedur dengan nilai 3,45, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,40, unsur Persyaratan dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,37.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang disampaikan pada kuisioner yang di isi Responden, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Penyelenggara Layanan segera menyiapkan media sosialisasi terkait kejelasan informasi pelayanan melalui Media Digital / Media Sosial (*Instagram, Twitter, Facebook, Youtube* dll) agar produk layanan yang diberikan lebih optimal dan mudah dipahami oleh masyarakat;
2. Melaksanakan *briefing* internal kepada Petugas Pelayanan terkait hambatan yang menyebabkan keterlambatan sehingga bisa memberikan layanan cepat, tepat dan ramah kepada pengguna layanan;
3. Memaksimalkan perbaikan sarana dan prasarana yang belum memadai guna mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.

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

1. Informasi dan sosialisasi terkait sarana dan prasarana belum sepenuhnya mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan sehingga kurang optimalnya layanan pada seluruh lapisan masyarakat;
2. Kecepatan dan ketepatan serta Produk Pelayanan dirasa sudah baik namun bisa lebih dimaksimalkan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

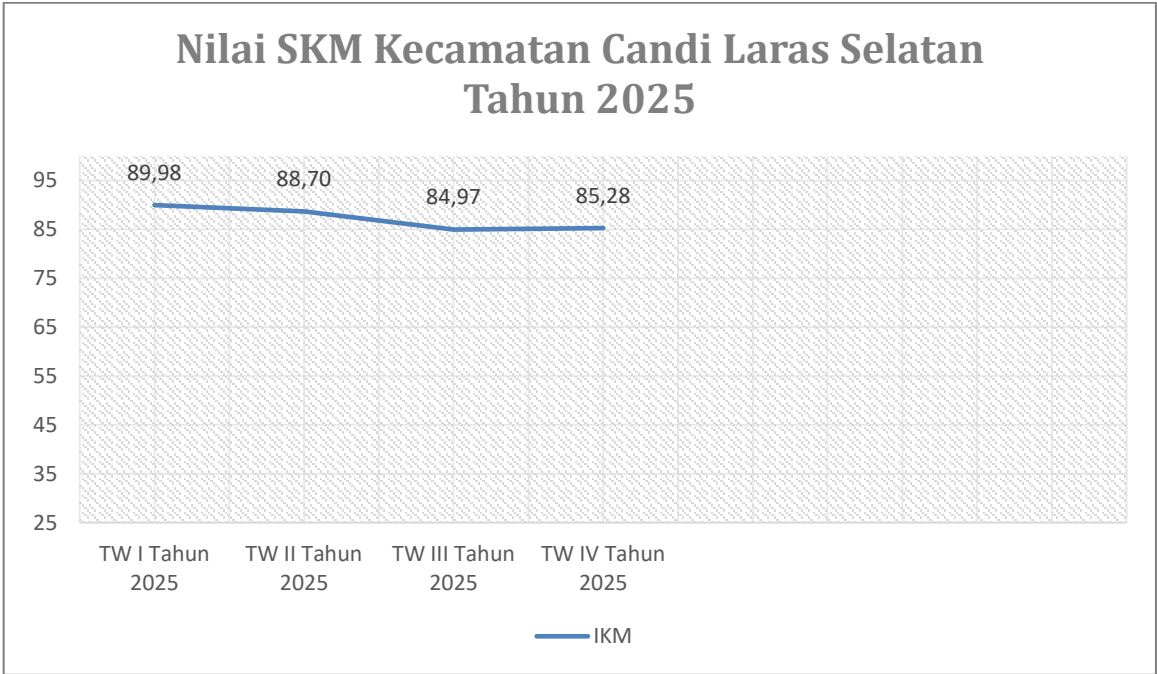
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil IKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Internal Kecamatan Tanggal 05 Januari 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 minggu), jangka menengah (lebih dari 1 Minggu, kurang dari 1 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 1 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Memaksimalkan perbaikan sarana dan prasarana yang belum memadai guna mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan yang diberikan	√	-	-	-	Seluruh Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Ketepatan Waktu	Melaksanakan Rakor Internal terkait penunjukan pejabat yang menandatangani Naskah Dinas jika Camat sedang berada diluar Lingkungan Kantor.	√	-	-	-	Seluruh Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3.	Produk Pelayanan	Memberikan Pelatihan Khusus kepada Petugas Pelayanan tentang <i>Product Knowledge</i> supaya tidak	√	-	-	-	Seluruh Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

		mengalami kebingungan dalam memberikan pelayanan.					
--	--	---	--	--	--	--	--

C. Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan IV Tahun 2025 pada Kecamatan Candi Laras Selatan memperoleh nilai 85,28 dengan predikat Baik.

BAB V

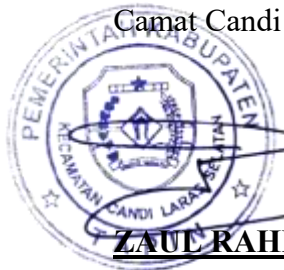
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Candi Laras Selatan pada Triwulan IV, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,28.
2. Terdapat tiga unsur dengan nilai terendah dengan nilai yang berbeda yaitu unsur Produk Pelayanan mendapatakn nilai yang sama dengan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu mendapatkan nilai 3,32, serta unsur Ketepatan Waktu dengan nilai 3,36.
3. Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kewajaran Biaya/Tarif dengan nilai 3,62, unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,49, unsur Prosedur dengan nilai 3, 45, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,40, unsur Persyaratan dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,37.
4. Untuk unsur dengan nilai terendah, telah dibuat rumusan tindaklanjut yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayan di Kecamatan Candi Laras Selatan

Baringin A, 05 Januari 2026

Camat Candi Laras Selatan



ZAUL RAHMAN, S. Sos.

Pembina / IV/a

NIP. 19810909 201001 1 020