

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR KECAMATAN CISAYONG
SEMESTER I TAHUN 2025**



Jalan Raya Cisayong No. 20 TLP. (0265) 420456

FAX. (0265) 420 456

E-mail . cisayong@tasikmalayakab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Subhanahu wata"ala yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 pad Kantor Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan IKM pada Kantor Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada Tahun 2025.

Dalam pelaksanaan survey ini banyak pihak yang telah membantu hingga penyusunan Hasil Survey IKM Tahun 2025 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan Laporan ini.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan Hasil Survey IKM Tahun 2025.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini dicapai melalui Survey Kepuasan Masyarakt dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak Kecamatan selama satu smester ke I tahun 2025.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Kantor Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

Cisayong, 30 Juni 2025

Mengetahui:

CAMAT CISAYONG



AYI MULYANA HERNIWAN, SE. M.Si

Pembina Tk.I IV/b
NIP.19721003 199403 1 012

TIM PENYUSUN

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dida Ratnaningrum', written over the text 'TIM PENYUSUN'.

Dra. DIDAH RATNANINGRUM

NIP. 19680521 199403 2 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1,3 Metode	4
1.4 Tim SKM	8
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	9
2.1 Pelaksana SKM	9
2.2 Metode Pengumpulan Data	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	11
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	11
2.5 Penentuan Jumlah Responden	12
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
3.1 Jumlah Responden SKM	14
3,2 Unsur Layanan)	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	26
4.1 Analisis Permasalahan dan Kelebihan Unsur Layanan	24
4.2 Rencana Tindak Lanjut	26
4.3 Tren Nilai SKM	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran	32

LAMPIRAN :

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya
- 5..SK Tim Penyusun SKM Tahun 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh Aparatur Negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan public akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari Aparatur Negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sector pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak ditemui pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan public harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur Desa dan Kecamatan pada khususnya yang nota bene merupakan njajaran terdepan Instansi pemberi pelayanan public (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan public memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagaikehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan public harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengingat jenis layanan public sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan tehnik survey yang sesuai dengan kebutuhan dari penyelenggara pelayanan public tersebut.

Pada saat ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengukur kinerja Aparatur Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran skala kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja masing-masing bidang di Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dalam menyelenggarakan pelayanan public sebagai salah satu unit pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dalam menyelenggarakan pelayanan public sebagai salah satu unit pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dan untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan nerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Metode

Metode yang digunakan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya yaitu metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket) dimana Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala

Likert responden diminta untuk menentukan tingkatan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam pengukuran Skala Likert setiap pertanyaan survey masing-masing unsure diberi nilai, dimana nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Tertimbang Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

Tabel1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJAUNIT PELAYANAN (y)
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

Dalam pengolahan data Survei dilakukan dengan pengolahan computer yaitu data entri dan penghitungan indeks dilakukan dengan progam komputer/*system data base*.

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsure pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai Indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). 9 Unsur SKM yang digunakan yaitu:

a. Persyaratan

- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan
- i. Sarana dan Prasarana

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(ax_{0,11})+(bx_{0,11})+(cx_{0,11})+(dx_{0,11})+(ex_{0,11})+(fx_{0,11})+(gx_{0,11})+(hx_{0,11})+(ix_{0,11}) = \text{Nilai Indeks}(X)$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
- b. Mutu unit pelayanan (lihat tabel 1)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat tabel1)

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Adapun bahan-bahan yang dipersiapkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan

Masyarakat yaitu:

1. Kuisisioner

- a. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir (Lampiran1).

b. Bagian dari kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I Waktu survey dimana meliputi tanggal dan jam dilaksanakannya Survey

BagianII Identitas responden, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan

Bagian III Mutu pelayanan public adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur

Pelayanan yang dinilai

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

1.4 Tim SKM

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai Bulan Januari Tahun 2025, diawali dengan pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa Keputusan Camat Cisayong Kabupaten Tasikmalaya tentang Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan

kegiatan survey dimaksud. Susunan Tim Penyusun IKM sebagai mana tercantum pada table berikut, sedangkan Surat Keputusan lengkapnya tercantum dalam lampiran 2.

Tabel 2. Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya

NO	NAMA JABATAN	JABATAN	KET
1.	Camat	Penanggung Jawab	
2.	Sekretaris Kecamatan	Ketua	
3	Kasi Pemerintahan	Anggota	
4	Kasubag Umum & Kepegawaian	Anggota	

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Sukahening Kabupaten Tasikmalaya adalah tim yang ditetapkan dengan SK Camat Cisayong pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 sebagaimana terlampir.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Cisayong 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri 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.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian pada tabel berikut ini :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Cisayong dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 650 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 satu periode SKM adalah 242 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

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Cisayong rekapitulasi data responden sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Data Responden

No	Karateristik	Indikator	Jumlah	%
1	USIA	< 20	62	25,62
		21 - 30	66	27.27
		31 - 40	64	26.45
		41 - 50	44	18.18
		> 50	6	2.48
2	JENIS KELAMIN	LAKI	109	45.04
		PEREMPUAN	133	54.96
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	20	8.26
		SLTP	69	28.51
		SLTA	90	37.19
		DIII	39	16.12
		SI	22	9.09
		S2	2	0.83
4	PEKERJAAN	PNS	40	16.53
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		SWASTA	20	8.26
		WIRASWASTA	70	28.93
		PEL/MAHASISWA	80	33.06
		LAINNYA	32	13.22
		TOTAL	242	

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas, beberapa hal yang dapat disimpulkan adalah :

1. Usia responden terbanyak adalah umur 21 – 30 tahun (27.27%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia tersebut adalah usia kerja yang lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan pelayanan publik lainnya.
2. Jenis kelamin, responden terbanyak adalah perempuan (54.96%), menggambarkan bahwa masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan KTP, KK dan pelayanan publik lainnya di Kantor Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.
3. Pendidikan, responden terbanyak adalah responden berpendidikan SLTA (37.19%), hal ini menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan KTP, KK dan layanan publik lainnya di Kantor Kecamatan Cisayong sudah berada di level menengah.
4. Pekerjaan, responden terbanyak adalah Pelajar / Mahasiswa (33.06%), menggambarkan bahwa pelajar dan mahasiswa yang lebih banyak membutuhkan pelayanan publik khususnya pelayanan KTP karena merupakan responden baru dan kebutuhan kegiatan Pendidikan.

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

Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diketahui melalui nilai rata-rata dari masing-masing unit pelayanan di Kecamatan Cisayong sesuai tabel di bawah ini.

1. **Pelayanan Perekaman KTP-el**

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN PEREKAMAN KTP-el
1.	Persyaratan	3,000
2.	Prosedur	3,117
3.	Waktu Pelayanan	3,033
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Layanan	3,100
6.	Kompetensi Pelaksana	3,250
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Penanganan Pengaduan	3,117
9.	Sarana Prasarana	3,167

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,000 \times 0,11) + (3,117 \times 0,11) + (3,033 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,100 \times 0,11) + (3,250 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,117 \times 0,11) + (3,167 \times 0,11) =$$

Nilai indeks adalah **3,319**

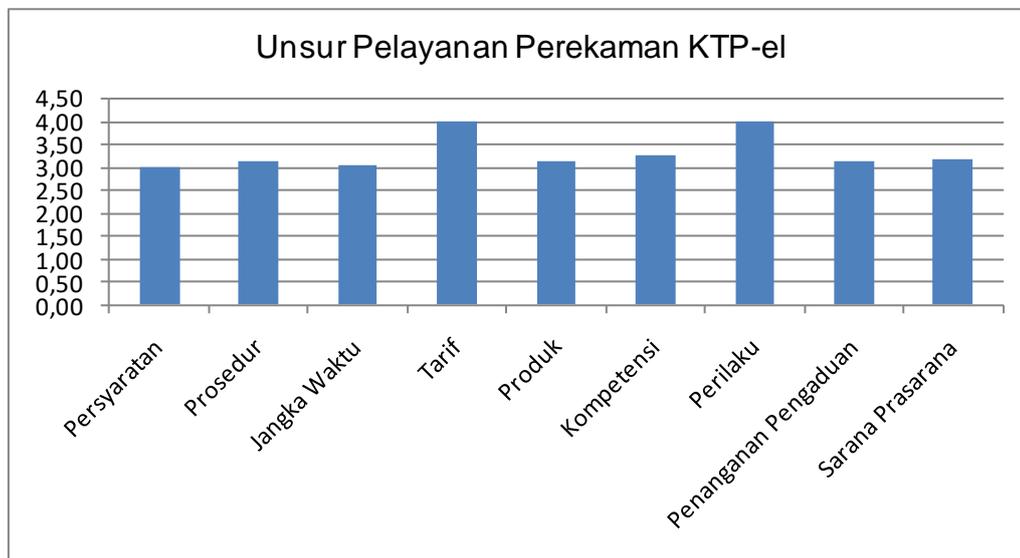
Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan perekaman KTP-el hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversikan

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,319 \times 25 = 82,975$$

1	Nilai Unsur Pelayanan Perekaman KTP-el								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3'00	3,11	3,03	4,00	3,10	3,25	4	3,11	3,16
Kategori	C	B	C	A	B	B	A	B	B

IKM Unit Layanan Perekaman KTP-el	82,97 (B atau Baik)
--------------------------------------	----------------------------



2. Pelayanan Penerbitan KK

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN PENCETAKAN KK
1.	Persyaratan	3,069
2.	Prosedur	3,163
3.	Waktu Pelayanan	3,088
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Layanan	3,113
6.	Kompetensi Pelaksana	3,069
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Penanganan Pengaduan	3,125
9.	Sarana Prasarana	3,194

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,069 \times 0,11) + (3,163 \times 0,11) + (3,088 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,113 \times 0,11) + (3,069 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,125 \times 0,11) + (3,194 \times 0,11) =$$

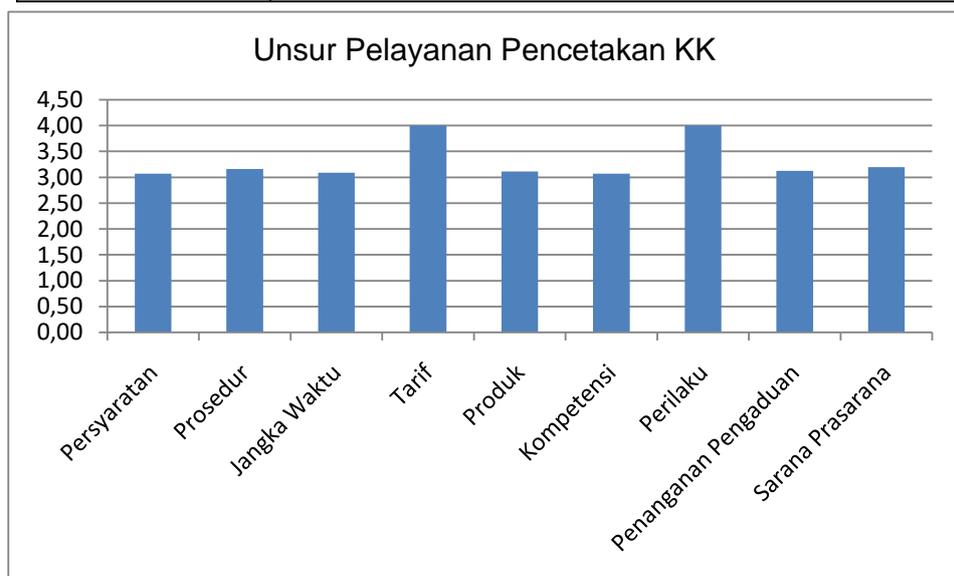
Nilai indeks adalah **3,310**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan penerbitan KK hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversikan = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$3,310 \times 25 = 82,75$$

2	Nilai Unsur Pelayanan Pencetakan KK								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3'06	3,16	3,08	4,00	3,11	3,06	4	3,12	3,19
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Pencetakan KK	82,75 (B atau Baik)								



3. Pelayanan Permohonan Surat Pindah

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN UMUM	NILAI UNSUR PELAYANAN SURAT PINDAH
1.	Persyaratan	3,029
2.	Prosedur	3,314
3.	Waktu Pelayanan	3,200
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Layanan	3,214
6.	Kompetensi Pelaksana	3,143
7.	Perilaku Pelaksana	3,471
8.	Penanganan Pengaduan	3,129
9.	Sarana Prasarana	3,257

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,029 \times 0,11) + (3,143 \times 0,11) + (3,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,214 \times 0,11) + (3,143 \times 0,11) + (3,417 \times 0,11) + (3,129 \times 0,11) + (3,257 \times 0,11) =$$

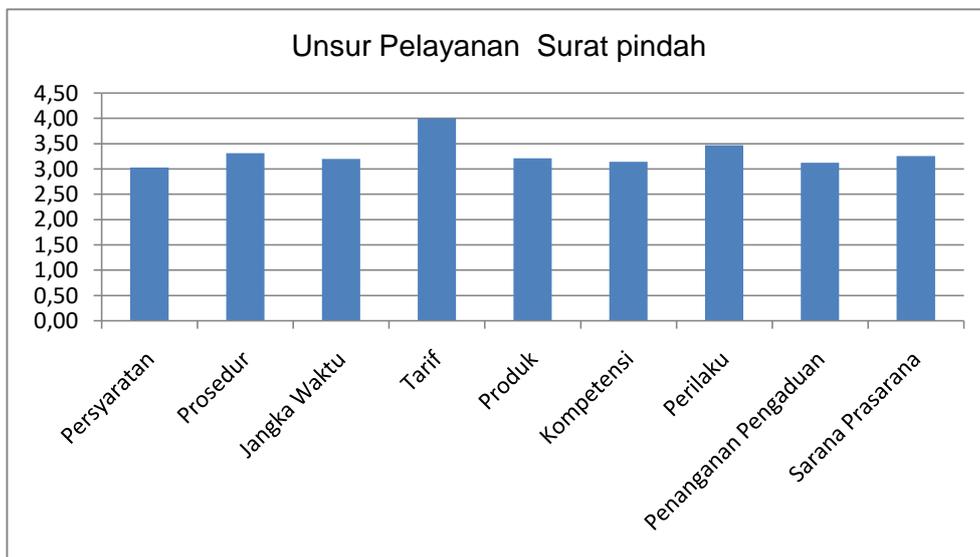
Nilai indeks adalah **3,317**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversikan = Nilai Indeks x Nilai Dasar =

$$3,317 \times 25 = 82,93$$

3	Nilai Unsur Pelayanan Pelayanan Surat pindah								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3'29	3,31	3,20	4,00	3,21	3,14	3,47	3,12	3,25
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Pelayanan Surat Pindah	82,93 (B atau Baik)								



4. Pelayanan Permohonan Surat Pindah Datang

Tabel 5. Hasil Pengolahan Data IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN UMUM	NILAI UNSUR PELAYANAN SURAT PINDAH DATANG
1.	Persyaratan	3,029
2.	Prosedur	3,143
3.	Waktu Pelayanan	3,057
4.	Biaya/Tarif	4,000

5.	Produk Layanan	3,214
6.	Kompetensi Pelaksana	3,143
7.	Perilaku Pelaksana	3,600
8.	Penanganan Pengaduan	3,171
9.	Sarana Prasarana	3,229

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

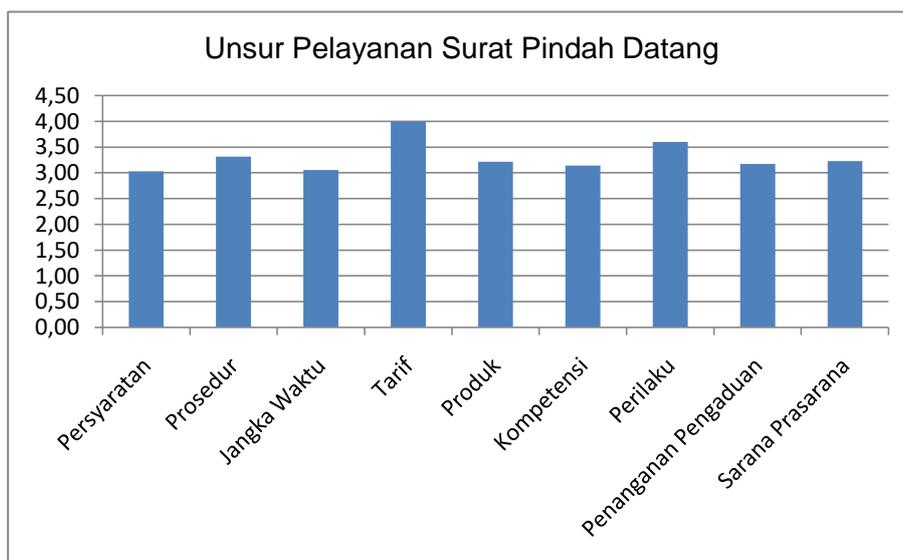
$$(3,029 \times 0,11) + (3,143 \times 0,11) + (3,057 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,214 \times 0,11) + (3,143 \times 0,11) + (3,600 \times 0,11) + (3,171 \times 0,11) + (3,229 \times 0,11) =$$

Nilai indeks adalah **3,284**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversikan = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,284 x 25 = 82,1**

4	Nilai Unsur Pelayanan Surat Pindah Datang								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,07	3,11	3,00	4,00	3,04	3,03	4	3,11	3,34
Kategori	B	B	C	A	C	C	A	B	B
IKM Unit Layanan Surat Pindah Datang	82,1 (B atau Baik)								



5. Pelayanan Permohonan Pencetakan Akte Kelahiran

Tabel 6. Hasil Pengolahan Data IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN UMUM	NILAI UNSUR PELAYANAN PERMOHONAN PENCETAKAN AKTE KELAHIRAN
1.	Persyaratan	3,000
2.	Prosedur	3,117
3.	Waktu Pelayanan	3,033
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Layanan	3,100
6.	Kompetensi Pelaksana	3,117
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Penanganan Pengaduan	3,117
9.	Sarana Prasarana	3,167

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,000 \times 0,11) + (3,117 \times 0,11) + (3,033 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,100 \times 0,11) + (3,117 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,117 \times 0,11) + (3,167 \times 0,11) =$
 Nilai indeks adalah **3,306**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversikan = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,306 x 25 = 82,65**

5	Nilai Unsur Pelayanan Pencetakan Akte Kelahiran								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3'00	3,11	3,00	4,00	3,10	3,11	4	3,11	3,16
Kategori	C	B	C	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Pencetakan Akte Kelahiran	82,65 (B atau Baik)								



6. Pelayanan Legalisasi Surat-surat Permohonan

Tabel 7
. Hasil Pengolahan Data IKM

NO.	UNSUR PELAYANAN UMUM	NILAI UNSUR PELAYANAN LEGALISASI SURAT-SURAT PERMOHONAN
1.	Persyaratan	3,191
2.	Prosedur	3,165
3.	Waktu Pelayanan	3,095
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Layanan	3,052
6.	Kompetensi Pelaksana	3,287
7.	Perilaku Pelaksana	3,583
8.	Penanganan Pengaduan	3,252
9.	Sarana Prasarana	3,139

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai

berikut:

$$(3,191 \times 0,11) + (3,165 \times 0,11) + (3,095 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,052 \times 0,11) + (3,286 \times 0,11) + (3,582 \times 0,11) + (3,252 \times 0,11) + 3,139 \times 0,11 =$$

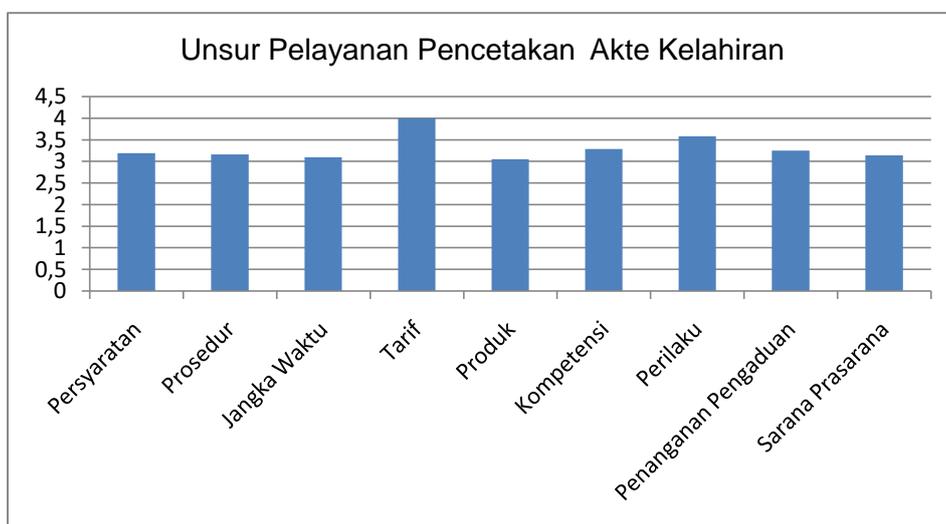
Nilai indeks adalah **3,304**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversikan = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3,304 x**

$$25 = 82,6$$

6	Nilai Unsur Pelayanan Legalisasi Surat-Surat Permohonan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,19	3,16	3,09	4,00	3,05	3,28	3,58	3,25	3,19
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Legalisasi Surat Permohonan	25 = 82,6 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah :

1. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,08
2. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,15;
3. Produk layanan dengan nilai 3,13

Ketiga unsur pelayanan diatas walaupun nilainya masih dalam interval baik, tetapi tingkat kepuasan responden terhadap ke 3 unsur ini merupakan yang paling rendah, sehingga perlu ditingkatkan lebih baik lagi.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk dievaluasi permasalahannya dan solusi perbaikannya sehingga diharapkan pada survei berikutnya skor pelayanan yang rendah tersebut dapat meningkat, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Hal- hal yang menyebabkan waktu pelayanan nilainya masih rendah dikarenakan keterbatasan personil aparaturnya Kecamatan yang hanya terdiri dari 9 orang PNS dan 3 orang tenaga sukarelawan. Dari 9 orang PNS tersebut 8 orang adalah Pejabat Struktural dan 1 orang pengelola / pelaksana. Ketidaktepatan pelayanan, selain disebabkan kekurangan personil ada hal-hal teknis yang menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan tidak tepat waktu, adalah adanya gangguan internet yang lambat dan kerusakan peralatan sehingga pelayanan kepada masyarakat belum optimal,

selain itu ada proses penyelesaian pelayanan yang dilanjutkan di dinas/instansi lain atau tidak dapat diputuskan oleh Kecamatan, misalnya pelayanan Adminduk Capil, masyarakat

menganggap semua pelayanan dilaksanakan oleh Kecamatan Cisayong, padahal hasil akhir dari pelayanan adminduk capil ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu juga permohonan bantuan sosial untuk masyarakat yang sudah ditetapkan oleh pusat.

Sedangkan hal yang menyebabkan unsur pelayanan sarana dan prasarana masih rendah, salah satunya adalah dikarenakan sarana dan prasarana dalam pelayanan adminduk capil, dimana peralatan perekaman kependudukan (KTP) dalam kondisi rusak dan belum ada perbaikan atau pengadaan baru dari Disdukcapil, sehingga untuk pelayanan perekaman tidak dapat dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cisayong, tetapi ikut perekaman di kecamatan terdekat.

Sebenarnya hasil produk layanan yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Cisayong secara umum sudah sesuai dengan ketentuan yang tertera di dalam Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur, tetapi masih banyak responden yang mengharapkan produk layanan sesuai dengan yang diinginkan, misalnya dalam pembuatan KTP elektronik, dimana produk akhir berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Solusi yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Cisayong untuk meningkatkan nilai IKM yang merupakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dan sasaran Kecamatan Cisayong serta hasil survei tahun sebelumnya yaitu dengan meningkatkan SDM aparatur Kecamatan kuantitasnya maupun kualitasnya, menambah sarana

dan prasarana pelayanan yang representatif, khususnya pelayanan adminduk walaupun untuk Pencetakan KTP elektronik masih dilaksanakan oleh Disdukcapil karena keterbatasan anggaran dan pengadaannya harus oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu juga dengan mengaplikasikan dan mensosialisasikan Standar

Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan, dimana semua personil baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan harus memahami semua Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah “Biaya/Tarif” yaitu 4.000. Nilai unsur pelayanan ini tinggi diduga karena bentuk dan jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cisayong semuanya tidak dipungut biaya atau gratis, sehingga tidak memberatkan masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari

12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

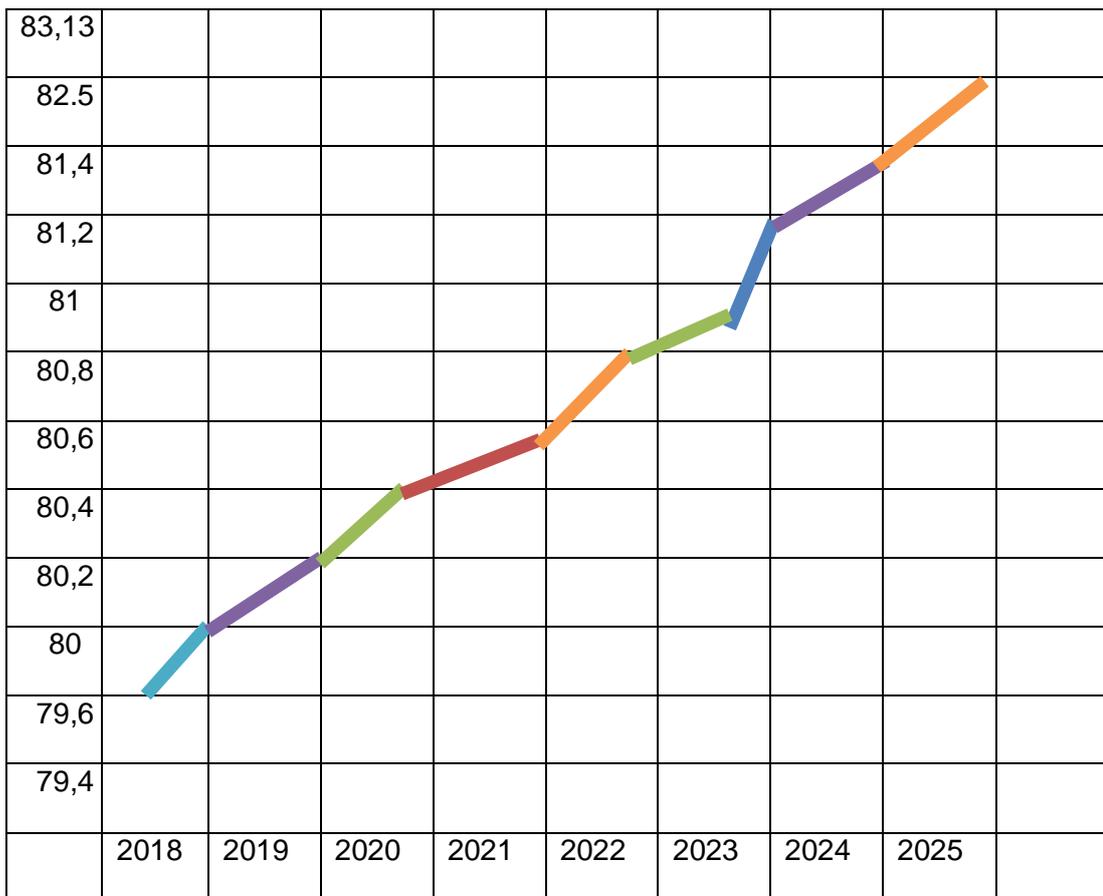
Tabel 4
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penambahan petugas pelayanan				√	Sekmat
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil survei, khususnya yang indeksnya paling rendah		√		√	Camat
2	Sarana dan Prasarana	Mengajukan penggantian sarana prasarana yang rusak				√	Sekmat
		Melakukan evaluasi dan koordinasi dengan dinas terkait		√		√	Camat
3	Produk layanan	Peningkatan Sosialisasi SOP dan SP kepada pengguna layanan	√	√	√	√	Kasi Pemerintahan
		Mengaplikasikan SOP dan SP dalam setiap kegiatan layanan kepada masyarakat	√	√	√	√	Sekretariat

		Melaksanakan evaluasi dan koordinasi dengan dinas terkait		√		√	Camat
--	--	---	--	---	--	---	-------

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 Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Cisayong dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Cisayong sudah “ BAIK ”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu waktu penyelesaian, Sarana dan Prasarana serta Produk Layanan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi yaitu Biaya / tarif dan Penanganan Pengaduan harus tetap dipertahankan dan atau lebih ditingkatkan.
2. Unsur yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan, yaitu :
 - a) Dalam rangka memperbaiki kepastian waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta produk layanan perlu disosialisasikan terutama yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan baik terhadap petugas di desa maupun terhadap pengguna layanan, karena pelayanan kependudukan dan catatan sipil produk akhirnya ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk kecepatan pelayanan, perlu pula dilakukan penambahan petugas yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai dan dalam kondisi baik, sehingga akan meminimalisir kelemahan waktu penyelesaian.
 - b) Sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Kecamatan Cisayong cukup memadai khususnya pelayanan administrasi kependudukan, karena peralatan perekaman dalam kondisi baik masih bisa
 - c) dipergunakan. Dengan demikian masyarakat yang membutuhkan perekaman untuk pembuatan KTP elektronik bisa dilaksanakan

langsung di Kecamatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat akan lebih cepat dan mud

d) Produk Pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Kecamatan Cisayong, sebenarnya sudah sesuai dengan Standar Pelayanan, hanya saja masyarakat masih kurang memahami dan menganggap semua produk yang diharapkan dapat diselesaikan di Kecamatan, padahal ada beberapa produk pelayanan yang hasil akhirnya ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau menunggu persetujuan dari Instansi lain, dimana proses di kecamatan hanya memberikan rekomendasi, perekaman dan penginputan data.

5. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, solusi yang telah dilaksanakan yaitu meningkatkan SDM aparatur Kecamatan, menambah sarana dan prasarana pelayanan yang representatif juga dengan membuat Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana semua personil baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan harus memahami semua SP dan SOP yang telah ditetapkan.
6. Untuk kepastian biaya/tarif pelayanan, perlu disosialisasikan kepada masyarakat dan desa, bahwa bentuk dan jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cisayong semuanya tidak dipungut biaya, sehingga tidak akan memberatkan masyarakat dan capaian produk adminduk akan lebih meningkat lagi.
7. Di Kecamatan Cisayong dari mulai tahun 2019 akhir sampai dengan sekarang semua Desa sudah memiliki SIAK sendiri. Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, Biodata, Surat Pindah Datang, Akte Kelahiran dan Akte Kematian bisa dibuat di Desa tidak perlu ke Kecamatan.

Namun untuk Perekaman tetap dilaksanakan di Kecamatan.

5.2. Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Cisayong, kami mengharapkan peran serta seluruh komponen masyarakat dan aparatur Pemerintah Desa dan Kecamatan yang ada di wilayah Kecamatan Cisayong untuk memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun, sehingga Kecamatan Cisayong dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima dan profesional..

Cisayong, 30 Juni 2025

CAMAT CISAYONG



AYI MULYANA HERNIWAN, SE., M.Si
Pembina Tk.I IV/b
NIP. 19721003 199403 2 007



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
KECAMATAN CISAYONG

Jl. Raya Cisayong No. 20 Cisayong Tasikmalaya Kode Pos 46153
Telp.(0265) 420456 Fax (0265) 420456
E-mail cisayong@tasikmalayakab.go.id

KEPUTUSAN CAMAT CISAYONG

NOMOR : KI.05/Kep. 01-SK/Kec/2025

TENTANG :

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN CISAYONG KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

CAMAT CISAYONG

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan di bidang Pemerintahan di Kecamatan Cisayong, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa salah satu kegiatan dalam meningkatkan pelayanan di bidang Pemerintahan adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan Pemerintahan oleh Kecamatan Cisayong;
- c. dari popint a dan b tersebut perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Cisayong Tentang Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Mengingat : a. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/S/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah;

- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN ;

Menetapkan :

PERTAMA : Memberlakukan Surat Keputusan Camat Cisayong Tentang Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cisayong;

KEDUA : Tugas Pokok Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat adalah melakukan penyusunan Indeks berdasarkan pada Pedoman yang berlaku dan bertanggung jawab kepada Camat;

KETIGA : Biaya yang timbul atas Keputusan ini dibebankan kepada APBD Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Cisayong

Pada Tanggal : 03 Maret 2025



AYI MULYANA HERNIWAN, SE., M.Si

Pembina TK.I IV/b

NIP. 19721003 199403 1 012

TEMBUSAN :

- Yth: 1. Bupati Tasikmalaya (Sebagai Laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Tasikmalaya (Sebagai Laporan).

Lampiran ; KEPUTUSAN CAMAT CISAYONG

Nomor : KI.05/Kep. 01 -SK/Kec/2025

Tanggal : 03 Maret 2025

TENTANG

TIM PENYUSUN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KECAMATAN CISAYONG TAHUN 2025

Penanggung Jawab : Camat Cisayong
Ketua : Sekretaris Kecamatan Cisayong
Anggota : 1. Kasi Pemerintahan
2. Kasubag Umum dan
Kepegawaian

CAMAT CISAYONG



AYI MULYANA HERNIWAN, SE., M.Si

Pembina TK.I IV/b

NIP. 19721003 199403 1 012

LAMPIRAN - LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN AKTE KELAHIRAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	4	9	10
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	4	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
7	3	3	4	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	3	3	4	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	3	3
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3
15	3	3	3	4	3	4	4	3	3
16	3	3	3	4	3	4	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3
18	3	3	3	4	4	4	4	4	3
19	3	4	3	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	3	3	3	4	3	2	4	3	3
37	3	3	3	4	3	3	4	3	3
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	3	3
43	3	3	3	4	3	3	4	3	3
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	4	3	4	4	4	4	3	3
46	3	4	3	4	4	3	4	3	3
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3

48	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
49	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
55	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
56	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
58	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
59	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	180	187	182	240	186	195	240	187	190	
NRR / Unsur	3,000	3,117	3,033	4,000	3,100	3,250	4,000	3,117	3,167	
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,346	0,337	0,444	0,344	0,361	0,444	0,346	0,352	*) 3,306
IKM Unit pelayanan									**) 82,649	

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 per unsur = NRR per unsur x 0, 111

IKM UNIT PELAYANAN : 82,649

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,117
U3	Waktu pelayanan	3,033
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,100
U6	Kompetensi pelaksana	3,250
U7	Perilaku pelaksana	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	3,117
U9	Sarana Prasarana	3,167

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	3	4	3	4	4	4	4	3	4
56	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	4	3	4	3	4	4	3	4
59	4	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	3	3	3	4	3	3	4	3	3
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3
63	4	3	3	4	3	3	4	3	3
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	3	4	3	4	4	4	4	3	4
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	4	3	3
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	3	3	3	4	3	3	4	3	3
76	3	3	3	4	3	3	4	3	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	4	3	4	4	4	4	3	4
80	3	4	3	4	4	3	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	4	3	3
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	3	4	3	4	4	4	4	3	4
86	3	4	3	4	4	3	4	4	4
87	4	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	4	3	4	3	4	4	3	4
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4
90	4	3	3	4	3	3	4	3	3
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	3	3	3	4	3	3	4	3	3
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	3	4	3	4	4	4	4	3	4
95	3	4	3	4	4	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	4	3	4	3	3	4	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	3
99	3	4	3	4	3	3	4	3	3
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3
101	3	3	3	4	3	3	4	3	3
102	3	3	3	4	3	3	4	3	3
103	3	3	3	4	3	3	4	3	3
104	3	3	3	4	3	3	4	3	3
105	3	3	3	4	3	3	4	3	3
106	3	3	3	4	3	3	4	3	3
107	3	3	3	4	3	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	3	4	3	3
109	3	3	3	4	3	3	4	3	3
110	3	3	3	4	3	3	4	3	3
111	3	3	3	4	3	3	4	3	3
112	3	3	3	4	3	3	4	3	3
113	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	3	3	3	4	3	3	4	3	3

115	3	3	3	4	3	3	4	3	3
116	3	3	3	4	3	3	4	3	3
117	3	3	3	4	3	3	4	3	3
118	4	3	3	4	3	3	4	3	3
119	4	3	3	4	3	3	4	3	3
120	3	3	3	4	3	3	4	3	3
121	3	3	3	4	3	3	4	3	3
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3
123	3	3	3	4	3	3	4	3	3
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3
126	3	3	3	4	3	3	4	3	3
127	3	3	3	4	3	3	4	3	3
128	3	3	3	4	3	3	4	3	3
129	3	3	3	4	3	3	4	3	3
130	3	3	3	4	3	3	4	3	3
131	3	3	3	4	3	3	4	3	3
132	3	3	3	4	3	3	4	3	3
133	3	3	3	4	3	3	4	3	3
134	3	3	3	4	3	3	4	3	3
135	3	3	3	4	3	3	4	3	3
136	3	3	3	4	3	3	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	4	3	4
138	3	3	3	4	3	3	4	3	3
139	3	3	3	4	3	3	4	3	4
140	3	3	3	4	3	3	4	3	3
141	3	3	3	4	3	3	4	3	4
142	3	3	3	4	4	3	4	3	3
143	3	3	3	4	3	3	4	3	4
144	3	3	3	4	4	3	4	3	3
145	3	3	3	4	3	3	4	3	3
146	3	3	3	4	4	3	4	3	3
147	3	3	3	4	3	3	4	3	3
148	3	3	3	4	3	3	4	3	3
149	3	3	3	4	4	3	4	3	3
150	3	3	3	4	4	3	4	3	3
151	3	3	3	4	3	3	4	3	3
152	3	3	3	4	3	3	4	4	3
153	3	3	3	4	4	3	4	3	3
154	3	3	3	4	3	3	4	3	3
155	3	3	3	4	3	3	4	3	3
156	3	3	3	4	3	3	4	4	3
157	3	3	3	4	3	3	4	3	3
158	3	3	3	4	3	3	4	3	3
159	3	3	3	4	3	3	4	3	3
160	3	3	3	4	3	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	491	506	494	640	498	491	640	500	511
NRR / Unsur	3,069	3,163	3,088	4,000	3,113	3,069	4,000	3,125	3,194
NRR tertbg/ unsur	0,341	0,351	0,343	0,444	0,345	0,341	0,444	0,347	0,355
IKM UNIT PELAYANAN									*) 3,310 **) 82,747

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 per unsur = NRR per unsur x 0, 111

IKM UNIT PELAYANAN : 82,75**Mutu Pelayanan :**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,069
U2	Prosedur	3,163
U3	Waktu pelayanan	3,088
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,113
U6	Kompetensi pelaksana	3,069
U7	Perilaku pelaksana	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	3,125
U9	Sarana Prasarana	3,194

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

52	3	3	3	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3
54	4	3	3	4	3	3	4	3	4
55	3	4	3	4	4	4	4	3	4
56	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	4	3	4	3	4	4	3	4
59	4	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	4	3	3	4	3	3	4	3	3
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3
63	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	3	4	3	4	4	4	4	3	4
66	3	4	3	4	4	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	4	3	3
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	3	3	3	4	3	3	4	3	3
76	3	3	3	4	3	3	4	3	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	4	3	4	4	4	4	3	4
80	3	4	3	4	4	3	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	4	3	3
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	3	4	3	4	4	4	4	3	4
86	3	4	3	4	4	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	4	3	4	3	4	4	3	4
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	4	3	3
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	3	3	3	4	3	3	4	3	3
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	3	4	3	4	4	4	4	3	4
95	3	4	3	4	4	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	4	3	4	3	3	4	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	3
99	3	4	3	4	3	3	4	3	3
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3
101	3	3	3	4	3	3	4	3	3
102	3	3	3	4	3	3	4	3	3
103	3	3	3	4	3	3	4	3	3
104	3	3	3	4	3	3	4	3	3
105	3	3	3	4	3	3	4	3	3
106	3	3	3	4	3	3	4	3	3
107	3	3	3	4	3	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	3	4	3	3
109	3	3	3	4	3	3	4	3	3

110	3	3	3	4	3	3	4	3	3
111	3	3	3	4	3	3	4	3	3
112	3	3	3	4	3	3	4	3	3
113	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	3	3	3	4	3	3	4	3	3
115	3	3	3	4	3	3	4	3	3
116	3	3	3	4	3	3	4	3	3
117	3	3	3	4	3	3	4	3	3
118	4	3	3	4	3	3	4	3	3
119	4	3	3	4	3	3	4	3	3
120	3	3	3	4	3	3	4	3	3
121	3	3	3	4	3	3	4	3	3
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3
123	3	3	3	4	3	3	4	3	3
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3
126	3	3	3	4	3	3	4	3	3
127	3	3	3	4	3	3	4	3	3
128	3	3	3	4	3	3	4	3	3
129	3	3	3	4	3	3	4	3	3
130	3	3	3	4	3	3	4	3	3
131	3	3	3	4	3	3	4	3	3
132	3	3	3	4	3	3	4	3	3
133	3	3	3	4	3	3	4	3	3
134	3	3	3	4	3	3	4	3	3
135	3	3	3	4	3	3	4	3	3
136	3	3	3	4	3	3	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	4	3	3
138	3	3	3	4	3	3	4	3	3
139	3	3	3	4	3	3	4	3	3
140	3	3	3	4	3	3	4	3	3
141	3	3	3	4	3	3	4	3	3
142	3	3	3	4	4	3	4	3	3
143	4	3	3	4	3	3	4	3	3
144	4	3	3	4	4	3	4	3	3
145	3	3	3	4	3	3	4	3	3
146	3	3	3	4	4	3	4	3	3
147	3	3	3	4	3	3	4	3	3
148	3	3	3	4	3	3	4	3	3
149	3	3	3	4	4	3	4	3	3
150	3	3	3	4	4	3	4	3	3
151	3	3	3	4	3	3	4	3	3
152	3	3	3	4	3	3	4	4	3
153	4	3	3	4	4	3	4	3	3
154	4	3	3	4	3	3	4	3	3
155	3	3	3	4	3	3	4	3	3
156	3	3	3	4	3	3	4	4	3
157	3	3	3	4	3	3	4	3	3
158	3	4	3	4	3	3	4	3	3
159	3	3	3	4	3	3	4	3	3
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3
161	3	3	3	4	3	3	4	3	3
162	3	3	3	4	3	3	4	4	3
163	4	3	3	4	3	3	4	3	3
164	4	3	3	4	3	3	4	3	3
165	3	3	3	4	3	3	4	3	3
166	3	3	3	4	3	3	4	3	3
167	3	3	3	4	3	3	4	3	4

168	3	4	3	4	3	3	4	3	3
169	3	3	3	4	3	3	4	3	3
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	3	4	3	4	3	3	4	4	3
172	3	3	3	4	3	3	4	3	3
173	4	3	3	4	3	3	4	3	3
174	4	3	3	4	3	3	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	4	3	3
176	3	3	3	4	3	3	4	3	4
177	3	3	3	4	3	3	4	3	3
178	3	3	3	4	3	3	4	3	3
179	3	3	3	4	3	3	4	3	3
180	3	3	3	4	3	3	4	3	4
181	3	3	3	4	3	3	4	3	3
182	3	3	3	4	3	3	4	3	4
183	4	3	3	4	3	3	4	3	3
184	4	3	3	4	3	3	4	3	4
185	3	3	3	4	3	3	4	3	3
/Unsur	588	589	555	740	575	571	740	575	598
NRR / Unsur	3,178	3,184	3,000	4,000	3,108	3,086	4,000	3,108	3,232
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,353	0,333	0,444	0,345	0,343	0,444	0,345	0,359
IKM UNIT PELAYANAN									**) 82,965

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 82,97

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,178
U2	Prosedur	3,184
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,108
U6	Kompetensi pelaksana	3,086
U7	Perilaku pelaksana	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	3,108
U9	Sarana Prasarana	3,232

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN SURAT PINDAH								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
5	3	4	3	4	3	3	4	3	3
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	4	3	4	3	3	4	3	3
9	4	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3
11	3	4	3	4	3	3	4	3	3
12	4	3	3	4	3	3	4	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	3	3	4	4	3
15	4	3	3	4	3	3	4	3	3
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	4	4	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	4	3	4	3	3	4	3	3
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	4	3	4	3	3	4	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	4	3	4	3	3	4	4	3
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	2	4	3	3
37	3	4	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	3	3
40	3	4	3	4	3	3	4	3	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	3	3
43	3	4	3	4	3	3	4	3	3
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	4	3	4	4	4	4	3	3
46	3	4	3	4	4	3	4	3	3
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3
48	3	4	3	4	3	4	4	3	3
49	3	3	3	4	3	4	4	3	3

50	3	4	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	4	3	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	4	3	4	4	4	4	3	3
56	3	4	3	4	4	3	4	3	3
57	3	3	4	4	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	3	4	4	3	3
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
63	3	3	4	4	3	3	4	3	3
64	3	3	3	4	4	3	4	4	3
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4
66	3	4	3	4	4	3	4	4	3
67	3	3	3	4	3	3	4	3	3
68	3	4	4	4	3	4	4	4	4
69	3	3	4	4	3	4	4	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	217	238	217	280	220	220	257	229	214
NRR / Unsur	3,100	3,400	3,100	4,000	3,143	3,143	3,671	3,271	3,057
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,377	0,344	0,444	0,349	0,349	0,408	0,363	0,339
IKM UNIT PELAYANAN									82,933

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 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,93

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,100
U2	Prosedur	3,400
U3	Waktu pelayanan	3,100
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,143
U6	Kompetensi pelaksana	3,143
U7	Perilaku pelaksana	3,671
U8	Penanganan Pengaduan	3,271
U9	Sarana Prasarana	3,057

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	4	3	4	4	4	4	3	3
56	3	4	3	4	4	3	4	4	3
57	3	3	3	4	3	3	4	3	3
58	3	4	3	4	4	4	4	3	4
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	4	3	4	3	3
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3
63	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	3	4	3	4	4	4	4	3	3
66	3	4	3	4	4	3	4	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	212	220	214	280	225	220	252	222	226
NRR / Unsur	3,029	3,143	3,057	4,000	3,214	3,143	3,600	3,171	3,229
NRR tertbg/ unsur	0,336	0,349	0,339	0,444	0,357	0,349	0,400	0,352	0,358
IKM UNIT PELAYANAN									*) 3,284 **) 82,100

Keterangan :

'- U1 s.d. U14

'- NRR

'- IKM

' *)

'-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 82,10

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,029
U2	Prosedur	3,143
U3	Waktu pelayanan	3,057
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,214
U6	Kompetensi pelaksana	3,143
U7	Perilaku pelaksana	3,600
U8	Penanganan Pengaduan	3,171
U9	Sarana Prasarana	3,229

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

53	3	3	3	4	3	3	4	3	3
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3
55	3	3	3	4	3	3	4	3	3
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	4	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	4	4	3	3	3	3	3
60	3	3	4	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	4	4	3	3	4	3	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	3
67	3	3	3	4	3	3	4	4	3
68	3	3	3	4	3	3	4	3	3
69	3	3	3	4	3	3	4	3	3
70	3	3	4	4	3	3	4	4	3
71	3	3	3	4	3	3	4	3	3
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	4	4	3
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	3	3	4	4	3	3	4	3	3
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3
84	3	3	3	4	3	3	4	3	3
85	3	3	3	4	3	3	4	3	3
86	3	3	3	4	3	3	4	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	4	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	4	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	4	3	3
94	3	3	3	4	3	3	4	3	3
95	3	3	3	4	3	3	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	4	3	3
97	3	3	3	4	3	3	4	4	3
98	3	3	3	4	3	4	4	3	3
99	3	3	3	4	3	3	4	3	3
100	3	3	3	4	3	4	4	4	3
101	3	3	3	4	3	3	4	4	3
102	3	3	3	4	3	4	4	3	3
103	3	3	3	4	3	3	4	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	4	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	4	3	3
107	3	3	3	4	3	3	4	3	3
108	3	3	3	4	3	4	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	4	3	3
110	3	3	3	4	3	4	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	4	3	3
112	3	3	3	4	3	4	3	4	3

113	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	367	364	356	460	351	378	412	374	361	
NRR / Unsur	3,191	3,165	3,096	4,000	3,052	3,287	3,583	3,252	3,139	
NRR tertbg/ unsur	0,354	0,351	0,344	0,444	0,339	0,365	0,398	0,361	0,348	*)
IKM Unit pelayanan										**) 82,598

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 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 82,60

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,191
U2	Prosedur	3,165
U3	Waktu pelayanan	3,096
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,052
U6	Kompetensi pelaksana	3,287
U7	Perilaku pelaksana	3,583
U8	Penanganan Pengaduan	3,252
U9	Sarana Prasarana	3,139

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KECAMATAN CISAYONG
KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

NILAI IKM
UNIT PELAYANAN

NAMA LAYANAN : Perekaman KTP el, Penerbitan KK
Permohonan Surat pindah, Permo
honan Rekomendasi Surat Pindah
Permohonan Surat Pindah Datang
Legalisasi Surat-surat Permohonan

82,66

RESPONDEN

JUMLAH : 650 orang
JENIS KELAMIN L : 315 orang
P : 335 orang

PENDIDIKAN :

SD : 23 ORANG
SLTP : 214 ORANG
SLTA : 264 ORANG
D III : 48 ORANG
S 1 : 101 ORANG

PERIODE SURVEY : 02 JANUARI S/D 30 JUNI 2025

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

CAMAT CISAYONG



AYI MULYANA HERNIWAN, SE. M.Si

Pembina Tk.I IV/b

NIP. 19721003 199403 1 002

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025



Jalan Raya Cisayong No. 20 TLP. (0265) 420456

FAX. (0265) 420 456

E-mail . cisayong@tasikmalayakab.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan layanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asaa dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementrian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik Nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Sorvey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan berbagai tujuan:

1. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka unit penyelenggara pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Cisayong periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1 : Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2025**

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
1	Persyaratan	Mudah	Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Mudah	Baik
3	Waktu Penyelesaian	Cepat	Baik
4	Biaya/Tarif	Tidak Ada	Baik
5	Produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan	Ada	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	Mudah	Baik
7	Perilaku Pelaksana	Mudah	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Ada	Baik
9	Sarana dan Prasarana	Ada	Baik

Berdasarkan Tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut yang

bisa ditindaklanjuti dengan baik oleh penyelenggara pelayanan. Untuk itu perlu disusun skala prioritas perbaikan yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2 : Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 Akte Kelahiran	✓	✓			Camat Cisayong
		1.2 Surat Pindah	✓	✓			Camat Cisayong
		1.3 Surat Pindah Datang	✓	✓			Camat Cisayong

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM REALISASI

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN/ HAMBATAN
1	1.1 Akte Kelahiran	Dilaksanakan Dengan Semaksimal Mungkin	Ada	Kurangnya Petugas Pelayanan dan Jaring Internet Yang Sering Terjadi Gangguan
	1.2 Surat Pindah	Dilaksanakan Dengan Semaksimal Mungkin	Ada	Kurangnya Petugas Pelayanan dan Jaring Internet Yang Sering Terjadi Gangguan
	1.3 Surat Pindah Datang	Dilaksanakan Dengan Semaksimal Mungkin	Ada	Kurangnya Petugas Pelayanan dan Jaring Internet Yang Sering Terjadi Gangguan

BAB IV

KESIMPULAN

Dengan adanya data – data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kecamatan Cisayong telah melaksanakan dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) meskipun belum maksimal.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti dikarenakan :
 - Kurangnya Petugas Pelaksana Pelayanan
 - Internet yang sering terjadi gangguan
3. Agar Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada di Kecamatan Cisayong, diantaranya :
 - Menambah Petugas Pelayanan
 - Menambah Kekuatan Internet

Cisayong, 30 Juni 2025

CAMAT CISAYONG



AYI MULYANA HERNIWAN, SE.,M.Si

Pembina Tk.I IV/b
NIP. 19721003 199403 1 012