



PEMERINTAH KANTOR CAMAT
MUARA WIS



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **SKM**

**KANTOR CAMAT MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Muara Wis Tahun 2025.

Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Januari 2025 sampai dengan November 2025, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Muara Wis.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Semoga hasil survey ini dapat di jadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara.

Muara Wis, 21 November 2025


Camat Muara Wis
FADHIL ANNUR, S.Pd
Pembina IV/a
NIP. 19710605 199603 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI.....ii

BAB I PENDAHULUAN 3

 1.1. Latar Belakang..... 3

 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

 1.3. Maksud dan Tujuan 4

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... 5

 2.1. Pelaksana SKM..... 5

 2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan 5

 2.3. Lokasi Pengumpulan Data 6

 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 6

 2.5. Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9

 3.1. Jumlah Responden SKM..... 9

 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur).....31

BAB IV ANALISIS HASIL SKM15

 4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan33

 4.2. Rencana Tindak Lanjut33

 4.3. Tren Nilai SKM34

BAB V KESIMPULAN36

LAMPIRAN-LAMPIRAN37-51

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara.

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

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara 2025, sesuai dengan SK (sebagaimana terlampir)

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan kuisisioner online aplikasi Generator Code yang diakses melalui smartphone responden. 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 Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan Kantor Camat Muara Wis 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) atau 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Oktober 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	15

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan di SKM adalah 524 orang, pada Kantor

Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu 12 (dua belas) tabel sampel dari Krejcie and Morgan, Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan.

Tabel Pelayanan Kantor Camat Muara Wis

No.	Unit/Bagian	Layanan
1.	PELAYANAN UMUM	PELAYANAN PEMBUATAN REKOMENDASI/SURAT KETERANGAN IZIN USAHA MIKRO KECIL
2.	PELAYANAN UMUM	PELAYANAN MUDAH MEMILIKI AKTE KELAHIRAN (MALIKA)
3.	PMD	PELAYANAN PEMBUATAN REKOM SILTAP / ADD T.1.2.3 / REKOM DD T.1.2.3 / BHPHRD / BANKEU / BKKDRT T.1.2.3 / KEGIATAN FISIK
4.	SEKSI KESEJAHTERAAN RAKYAT	1. PELAYANAN REKOMENDASI USULAN BANSOS
		2. LAYANAN DISPENSASI NIKAH
5.	SEKSI KESEJAHTERAAN RAKYAT	PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK1)
6.	SEKSI PEMERINTAHAN	PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH
7.	SEKSI PEMERINTAHAN	PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PEMILIK TANAH (SKPT)
8.	SEKSI PEMERINTAHAN	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
9.	SEKSI PEMERINTAHAN	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)
10.	SEKSI KESEJAHTERAAN RAKYAT	LAYANAN DISPENSASI NIKAH
11.	Unit: Desa Enggelam	SURAT KETERANGAN BANTUAN KELOMPOK ORGANISASI
12.	Unit: Desa Lebak Mantan	SURAT REKOMENDASI KERJA
13.	Unit: Desa Muara Wis	SURAT KETERANGAN BANTUAN KELOMPOK ORGANISASI
14.	Unit: Desa Muara Wis	SURAT REKOMENDASI KERJA

15.		
	Unit: Desa Muara Wis	PENGANTAR BPJS
16.	Unit: Desa Sebemban	SURAT KETERANGAN BANTUAN KELOMPOK ORGANISASI
17.	Unit: Desa Sebemban	SURAT KETERANGAN PINDAH

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

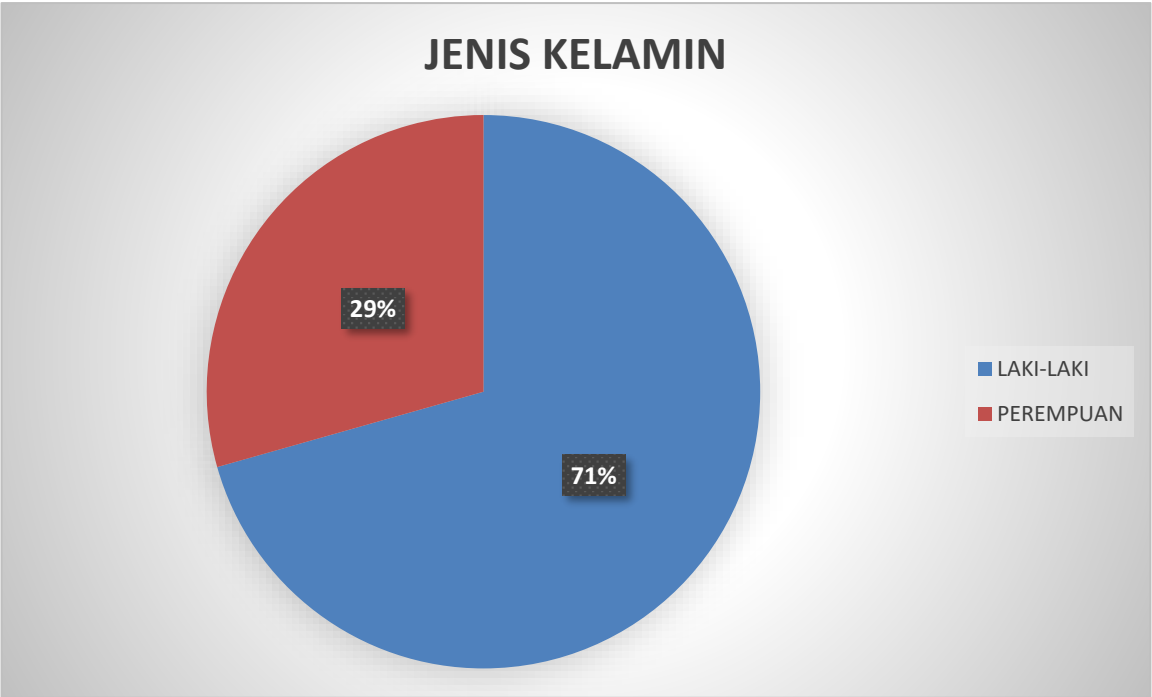
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 524 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

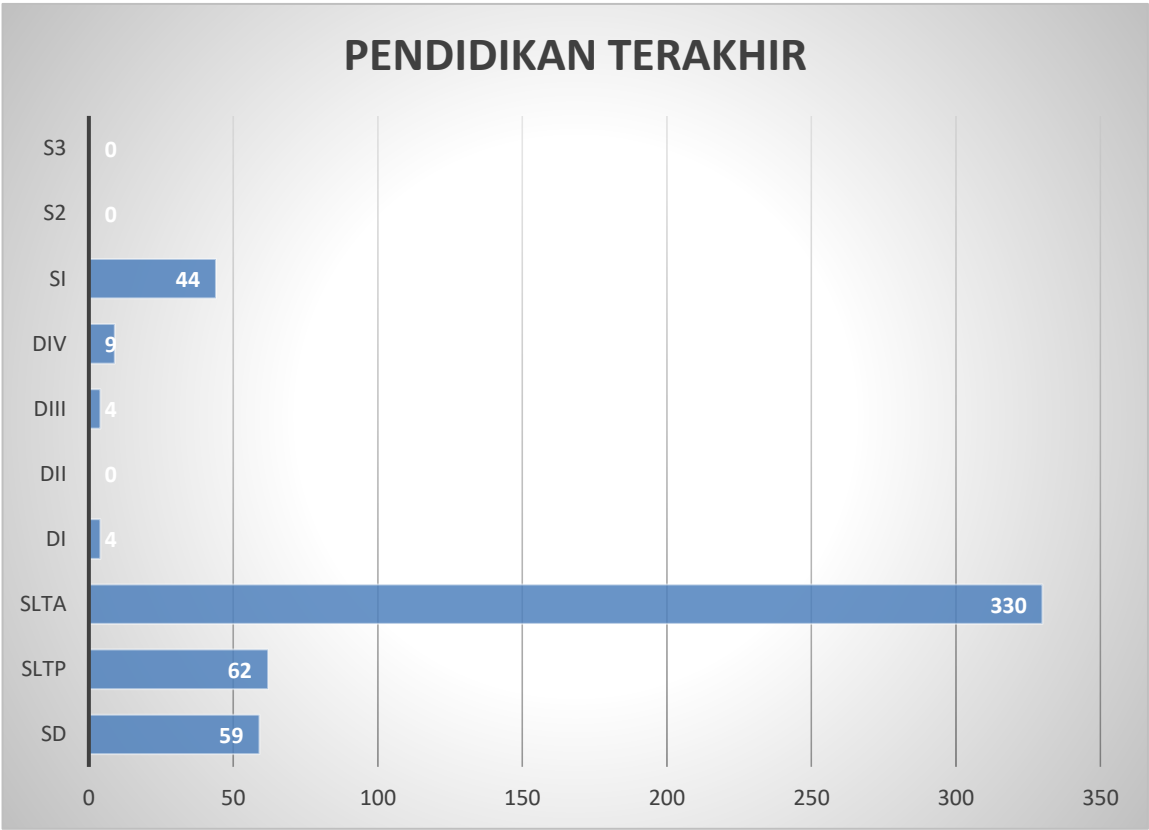
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	370	70.61%
		PEREMPUAN	154	29.39%
2.	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	7	2.29%
		SD	37	11.26%
		SLTP	38	11.83%
		SLTA	200	62.98%
		DI	4	0.76%
		DII	0	0.00%
		DIII	2	0.76%
		DIV	5	1.72%
		SI	34	8.40%
		S2	0	0.00%
		S3	0	0.00%
3.	USIA RESPONDEN	DIBAWAH 18 TAHUN	73	13,93%
		18 s/d 29 TAHUN	220	41,98%
		30 s/d 39 TAHUN	144	27,48%
		40 s/d 49 TAHUN	65	12,40%
		50 TAHUN KE ATAS	22	4,20%
4.	PEKERJAAN	ASN	12	3,67 %
		TNI/POLRI	0	0.00 %
		SWASTA	4	1,22 %
		WIRASWASTA	2	0,61 %
		LAIN-LAINNYA	309	94,5 %
5	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PEMBUATAN	13	2,48

	REKOMENDASI/SURAT KETERANGAN IZIN USAHA MIKRO KECIL		
	PELAYANAN MUDAH MEMILIKI AKTE KELAHIRAN (MALIKA)	4	0,76
	PELAYANAN PEMBUATAN REKOM SILTAP / ADD T.1.2.3 / REKOM DD T.1.2.3 / BHPHRD / BANKEU / BKKDRT T.1.2.3 / KEGIATAN FISIK	82	15,65
	PELAYANAN REKOMENDASI USULAN BANSOS	55	10,5
	PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK1)	49	9,35
	PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH	20	3,82
	PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PEMILIK TANAH (SKPT)	4	0,76
	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)	227	43,32
	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)	60	11,45
	LAYANAN DISPENSASI NIKAH	1	0,19
	SURAT KETERANGAN BANTUAN KELOMPOK ORGANISASI Unit: Desa Enggelam	1	0,19
	SURAT REKOMENDASI KERJA Unit: Desa Lebak Mantan	1	0,19
	SURAT KETERANGAN BANTUAN KELOMPOK ORGANISASI Unit: Desa Muara Wis	3	0,57
	SURAT REKOMENDASI KERJA Unit: Desa Muara Wis	1	0,19
	PENGANTAR BPJS Unit: Desa Muara Wis	1	0,19

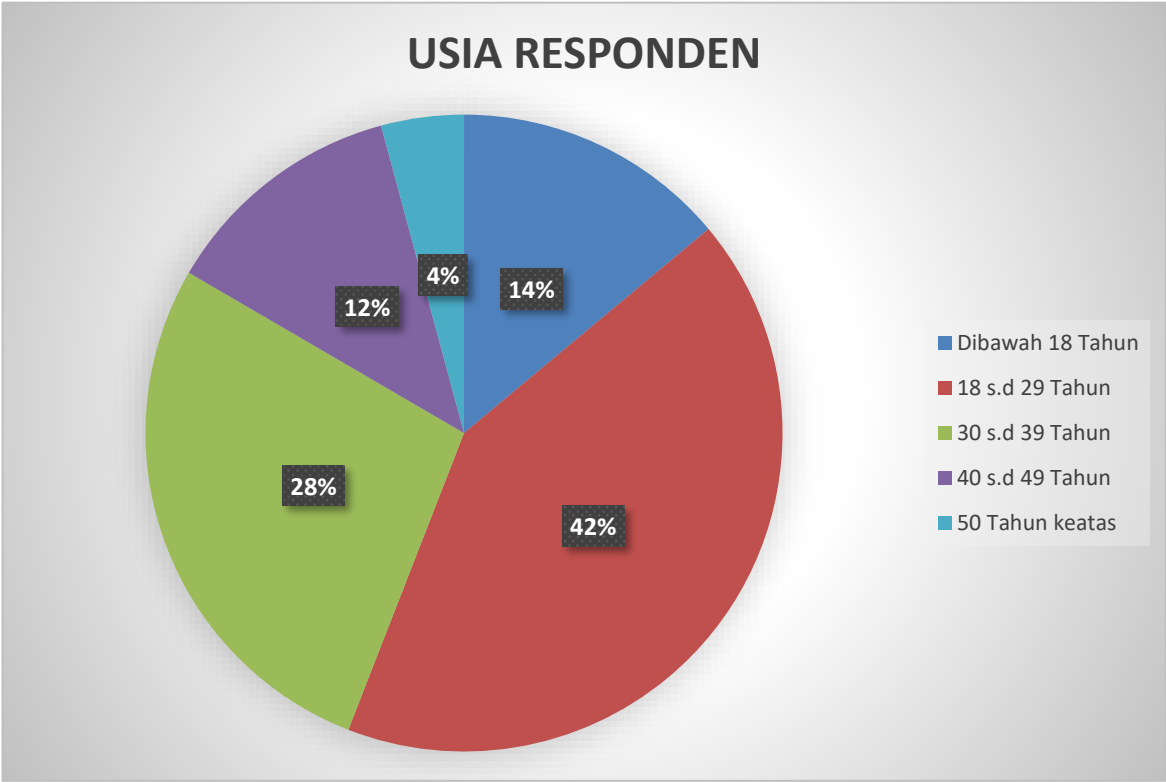
		SURAT KETERANGAN BANTUAN KELOMPOK ORGANISASI Unit: Desa Sebemban	1	0,19
		SURAT KETERANGAN PINDAH Unit: Desa Sebemban	1	0,19



Grafik : Jenis Kelamin



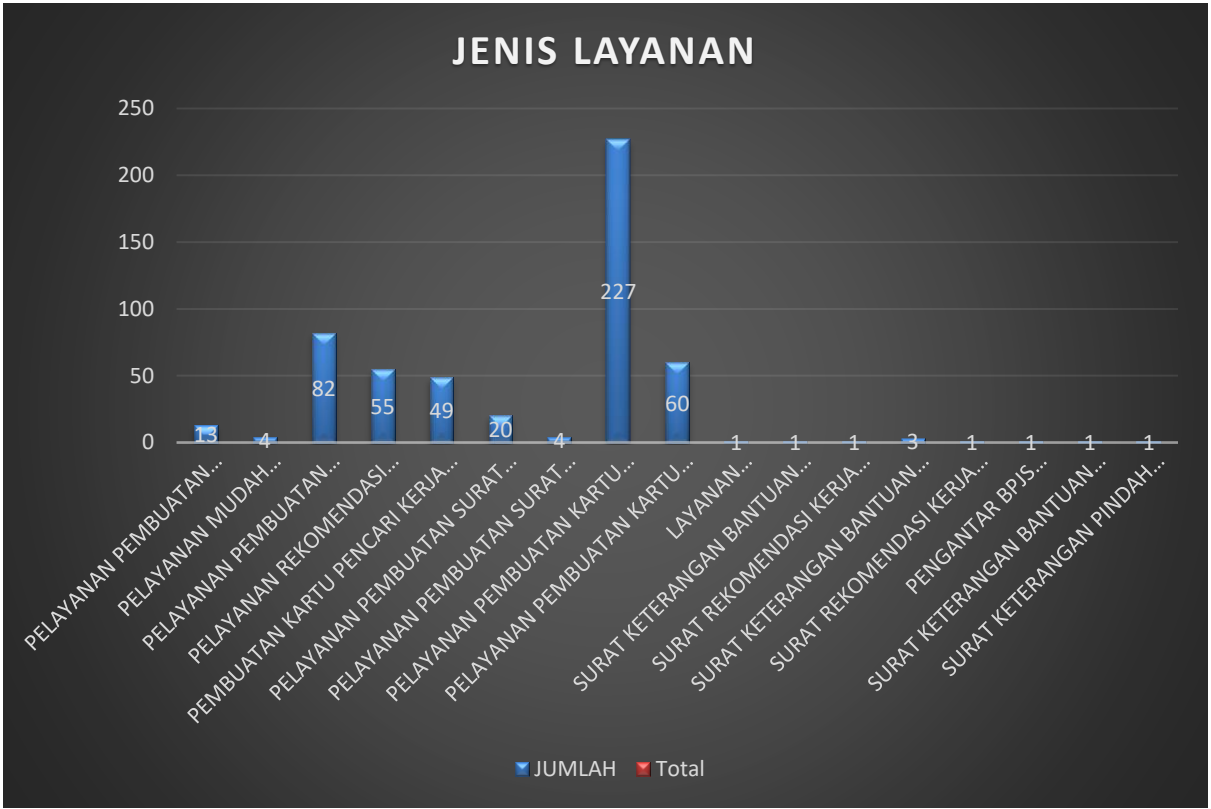
Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Usia Responden



Grafik : Pekerjaan



Grafik : Jenis Layanan



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN MUARA WIS**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

100.00
SANGAT BAIK

LAYANAN DISPENSASI NIKAH

		RESPONDEN
JUMLAH	:	1 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 1 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

100.00
SANGAT BAIK

**Surat Keterangan Bantuan Kelompok
Organisasi**

	RESPONDEN	
JUMLAH	: 3 Orang	
JENIS KELAMIN	: L= 2 Orang / P= 1 Orang	
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	= 0 Orang
	SD	= 1 Orang
	SMP	= 1 Orang
	SMA	= 1 Orang
	D-I	= 0 Orang
	D-II	= 0 Orang
	D-III	= 0 Orang
	D-IV	= 0 Orang
	S1	= 0 Orang
	S2	= 0 Orang
	S3	= 0 Orang

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

100.00
SANGAT BAIK

Surat Rekomendasi Kerja

	RESPONDEN	
JUMLAH	:	1 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 1 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 0 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

100.00
SANGAT BAIK

Surat Keterangan Bantuan Kelompok
Organisasi

RESPONDEN

JUMLAH	:	1 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 0 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 1 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025

NILAI IKM

100.00
SANGAT BAIK

Surat Keterangan Bantuan Kelompok
Organisasi

RESPONDEN

JUMLAH	:	1 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 1 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025

NILAI IKM

100.00
SANGAT BAIK

Surat Rekomendasi Kerja

		RESPONDEN
JUMLAH	:	1 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 1 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025

NILAI IKM

98.61
SANGAT BAIK

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
PINDAH

RESPONDEN

JUMLAH	:	20 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 16 Orang / P= 4 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 1 Orang
		SD = 5 Orang
		SMP = 1 Orang
		SMA = 12 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 1 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025

NILAI IKM

98.61
SANGAT BAIK

**PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN PEMILIK TANAH (SKPT)**

RESPONDEN

JUMLAH	:	4 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 4 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 2 Orang
		D-I = 1 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 1 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

97.65
SANGAT BAIK

**PELAYANAN PEMBUATAN
REKOMENDASI/SURAT
KETERANGAN IZIN USAHA MIKRO
KECIL**

RESPONDEN

JUMLAH	:	13 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 7 Orang / P= 6 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 2 Orang
		SMP = 3 Orang
		SMA = 6 Orang
		D-I = 1 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 1 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025

NILAI IKM

97.22
SANGAT BAIK

Pengantar BPJS

RESPONDEN

JUMLAH	:	1 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 1 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

95.26
SANGAT BAIK

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK (KTP)**

	RESPONDEN	
JUMLAH	:	227 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 116 Orang / P= 111 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 8 Orang
		SD = 26 Orang
		SMP = 29 Orang
		SMA = 150 Orang
		D-I = 2 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 2 Orang
		D-IV = 1 Orang
		S1 = 9 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

95.14
SANGAT BAIK

**PELAYANAN MUDAH MEMILIKI
AKTE KELAHIRAN (MALIKA)**

RESPONDEN

JUMLAH	:	4 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 3 Orang / P= 1 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 2 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 1 Orang
		SMA = 1 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

91.25
SANGAT BAIK

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU
KELUARGA (KK)**

RESPONDEN

JUMLAH	:	60 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 42 Orang / P= 18 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 1 Orang
		SD = 10 Orang
		SMP = 9 Orang
		SMA = 34 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 1 Orang
		S1 = 5 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025

NILAI IKM

90.30
SANGAT BAIK

PELAYANAN REKOMENDASI
USULAN BANSOS

RESPONDEN

JUMLAH	:	55 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 49 Orang / P= 6 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 12 Orang
		SMP = 15 Orang
		SMA = 25 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 1 Orang
		D-IV = 2 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

87.19
BAIK

**PEMBUATAN KARTU PENCARI
KERJA (ak1)**

RESPONDEN			
JUMLAH	:	49 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L= 46 Orang / P= 3 Orang	
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH	= 0 Orang
		SD	= 1 Orang
		SMP	= 2 Orang
		SMA	= 42 Orang
		D-I	= 0 Orang
		D-II	= 0 Orang
		D-III	= 0 Orang
		D-IV	= 0 Orang
		S1	= 4 Orang
		S2	= 0 Orang
		S3	= 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

85.47
BAIK

PELAYANAN PEMBUATAN REKOM
SILTAP / ADD T.1.2.3 / REKOM DD
T.1.2.3 / BHPHRD / BANKEU /
BKKDRT T.1.2.3 / KEGIATAN FISIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	82 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 78 Orang / P= 4 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 1 Orang
		SMP = 1 Orang
		SMA = 52 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 3 Orang
		S1 = 25 Orang
		S2 = 0 Orang
		S3 = 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2025 - 20 NOVEMBER 2025**

NILAI IKM

80.56
BAIK

Surat Keterangan Pindah

RESPONDEN			
JUMLAH	:	1 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L= 1 Orang / P= 0 Orang	
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH	= 0 Orang
		SD	= 0 Orang
		SMP	= 0 Orang
		SMA	= 1 Orang
		D-I	= 0 Orang
		D-II	= 0 Orang
		D-III	= 0 Orang
		D-IV	= 0 Orang
		S1	= 0 Orang
		S2	= 0 Orang
		S3	= 0 Orang

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

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

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

Pengolahan Data SKM menggunakan Aplikasi Survei SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

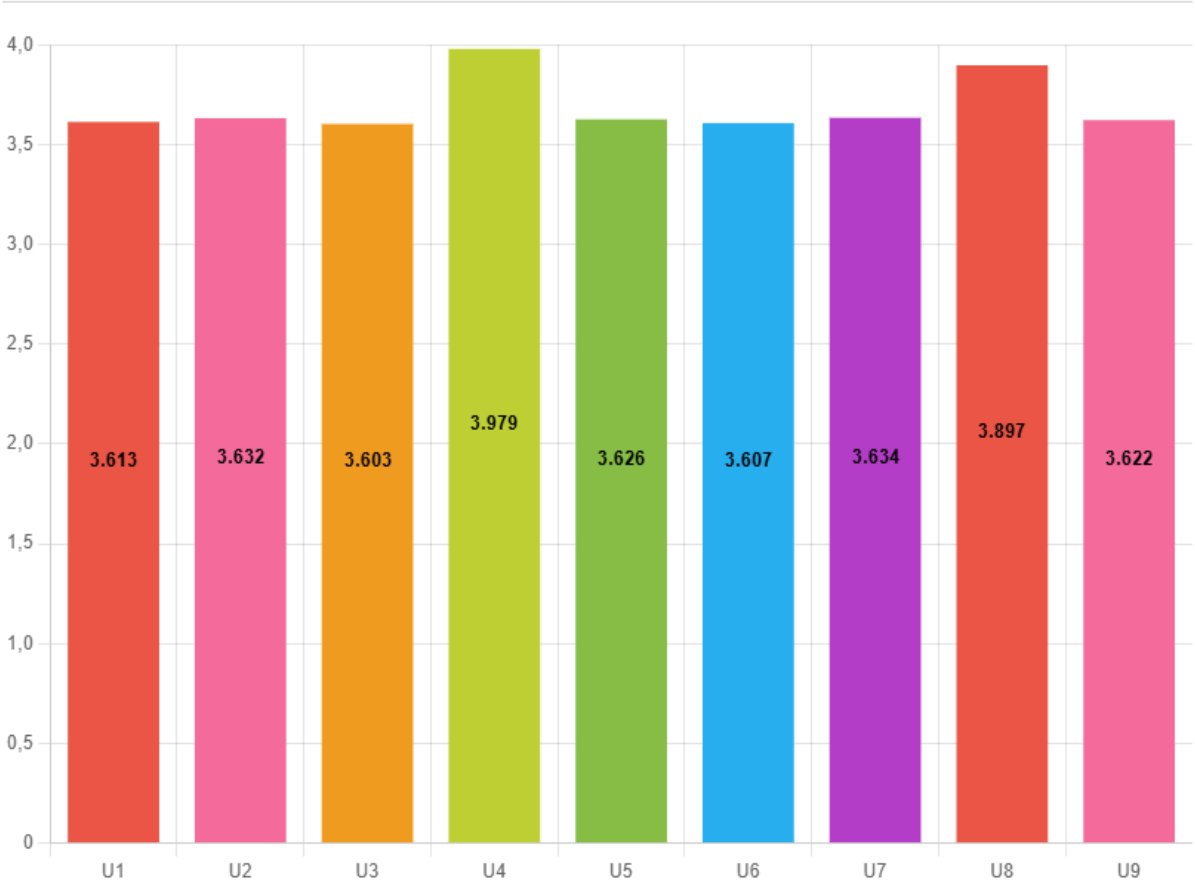
Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,613	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,632	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,603	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,979	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,626	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,607	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,634	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,897	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,622	Sangat Baik

Tabel 2. Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,613	3,632	3,603	3,979	3,626	3,607	3,634	3,897	3,622
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Pelayanan	95.77 (SANGAT BAIK)								

Grafik Unsur Pelayanan



Gambar 1. Grafik Unsur Pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai paling terendah yaitu 3,603 Selanjutnya Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai 3,607 adalah nilai terendah kedua. Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai 3,613 nilai terendah ketiga dari unsur layanan.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajiban biaya mendapatkan nilai 3,979 tertinggi pertama. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,897 yang merupakan nilai tertinggi kedua. Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai 3,634 nilai tertinggi ketiga dari unsur pelayanan.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - “Loket Pelayanan jangan sampai ada kekosongan di jam kerja pelayanan”.
 - “Untuk proses pelayanan pembuatan KTP lebih di percepat lagi untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
 - “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan Senyum, Sapa dan Ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut

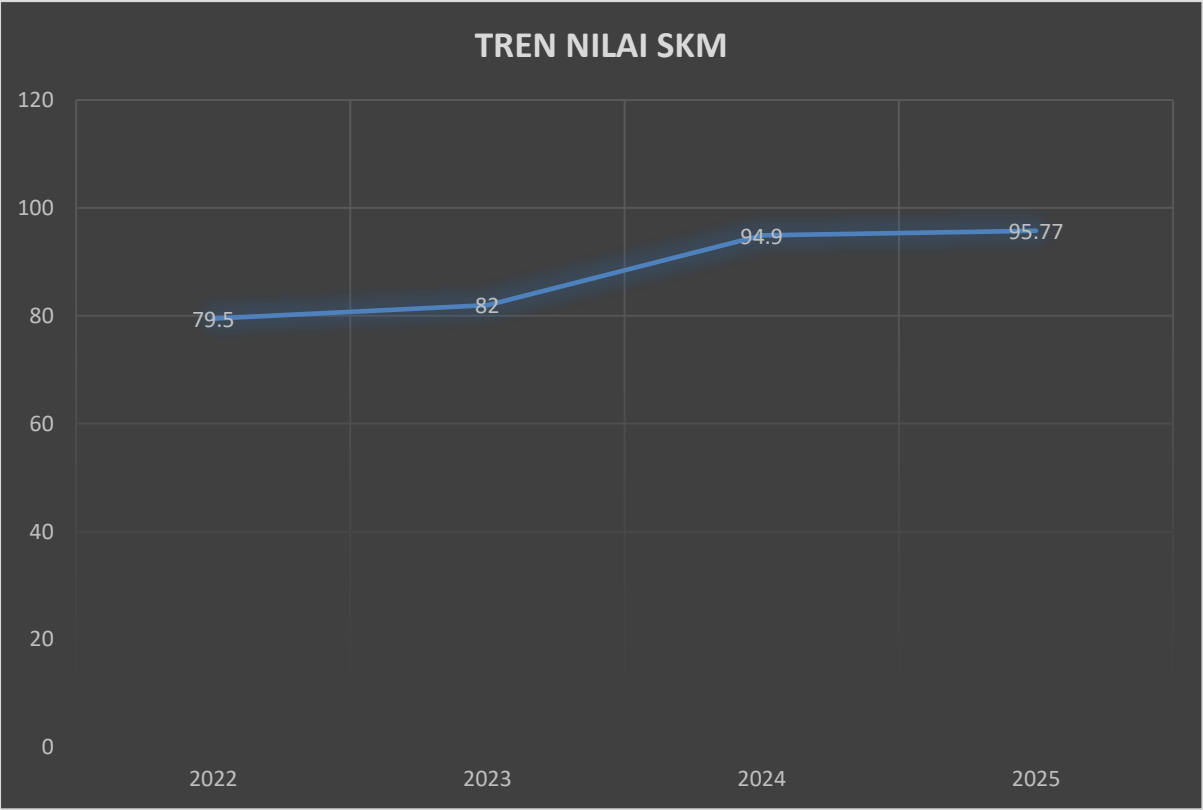
perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dengan waktu dan pelaksanaan Tanggal Tahun 2025. Sebagai 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 :

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	<i>Optimalkan penjadwalan staf petugas, sediakan pelatihan menyeluruh untuk petugas, dan evaluasi alur kerja untuk mengidentifikasi serta menghilangkan hambatan</i>	√	√			Seksi Pelayanan Umum
2	Kompetensi Petugas	<i>Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.</i>	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum
3	Kesesuaian Persyaratan	<i>Memaksimalkan Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan</i>				√	Sub Bagian Kepegawaian

4.3. Tren Nilai SKM

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



Grafik 1. Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tahun 2025, jika dibandingkan dengan tahun 2024 pada Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai bulan Januari 2025 sampai dengan November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik 95,77 nilai SKM Kantor Camat Muara Wis. dan menunjukkan peningkatan yang sangat luar biasa pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Muara Wis di Tahun 2024.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas, dan Kesesuaian Persyaratan.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajiban biaya mendapatkan nilai 3,979 tertinggi pertama. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,897 yang merupakan nilai tertinggi kedua. Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai 3,634 yaitu nilai tertinggi ketiga dari unsur pelayanan, yang dimana ini menjadi peningkatan yang sangat luar biasa, di tahun 2024 Pelayanan Penanganan Pengaduan nilai presentase rendah, namun di tahun 2025 menjadi nilai tertinggi kedua.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN MUARA WIS

Jalan Patin RT. VIII No. 33 Desa Muara Wis
Website : muarawis.kutaiartanegarab.go.id email : kec.muarawis@gmail.com Kode Pos. 75559

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN MUARA WIS
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Pekerjaan	:		08.00 – 12.00
Tanggal Survei	:	Jam Survei	:
No HP	:		13.00 – 16.00

1. Profil Responden		
A. 1. Nama Responden		
A. 2. Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan	
A. 3. Alamat	RT / RW	
A. 4. Usia	 Tahun	
A. 5. Status Responden	1. Tokoh Masyarakat 3. Perwakilan Masyarakat Rentan 2. Perwakilan Gender 4. Pendamping Masyarakat	
A. 6. Suku	1. Dayak 6. Jawa 2. Kutai 7. Flores 3. Banjar 8. Papua 4. Pasar 9. Lainnya 5. Bugis	
A. 7. Agama	1. Islam 4. Hindu 2. Kristen 5. Budha 3. Kristen Katolik	
A. B. Jumlah Anggota Keluarga	 Orang Anggota Keluarga (Termasuk KK)	
A. 9. Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah 5. Akademi (DI, DII, DIII, DIV) 2. SD/MI/Sederajat 6. Sarjana (S1) 3. SLTP/MTS/Sederajat 7. Pasca Sarjana (S2, S3) 4. SLTA/MA/Sederajat	
A. 10 Jumlah Anggota Keluarga Dalam Satu KK Yang Tinggal Dalam Rumah	a. 1 Orang b. 2 Orang c. 3 Orang d. Orang	

II. Jenis Layanan Yang Diterima	 (Misal : (KTP, AKTA, Sertifikat, Dll)
---------------------------------	--

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanannya.	(*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan	(*)
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten.	4

2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Unit Ini	(*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

7. Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Kesopanan Dan Keramahan	(*)
a. Tidak Sopan Dan Ramah	1
b. Kurang Sopan Dan Ramah	2
c. Sopan Dan Ramah	3
d. Sangat Sopan Dan Ramah	4

3. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	(*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

8. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana	(*)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajiban Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	(*)
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan	(*)
a. Tidak Ada	1
b. Ada Tapi Tidak Berfungsi	2
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
d. Dikelola Dengan Baik	4

5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan	(*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

(*) (Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden

Saran / Keluhan :

Hasil Olah Data SKM

TABULASI UNSUR	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NILAI PER UNSUR	1893	1903	1888	2085	1900	1890	1904	2042	1898
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,613	3,632	3,603	3,979	3,626	3,607	3,634	3,897	3,622
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR	0,4	0,4	0,4	0,44	0,4	0,4	0,4	0,43	0,4

Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,613	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,632	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,603	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,979	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,626	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,607	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,634	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,897	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,622	Sangat Baik

≡ Point

Nilai	Pilihan
4	A. Sangat Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3	B. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2	C. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
1	D. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat

Nilai	Mutu
88,31 - 100,00	Sangat Baik
76,61 - 88,30	Baik
65,00 - 76,60	Kurang Baik
25,00 - 64,99	Tidak Baik

≡ Legend

Label	Keterangan
U1 s.d Un	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

DOKUMENTASI KEGIATAN SKM TAHUN 2025

PATEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN MUARA WIS



PATEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN MUARA WIS



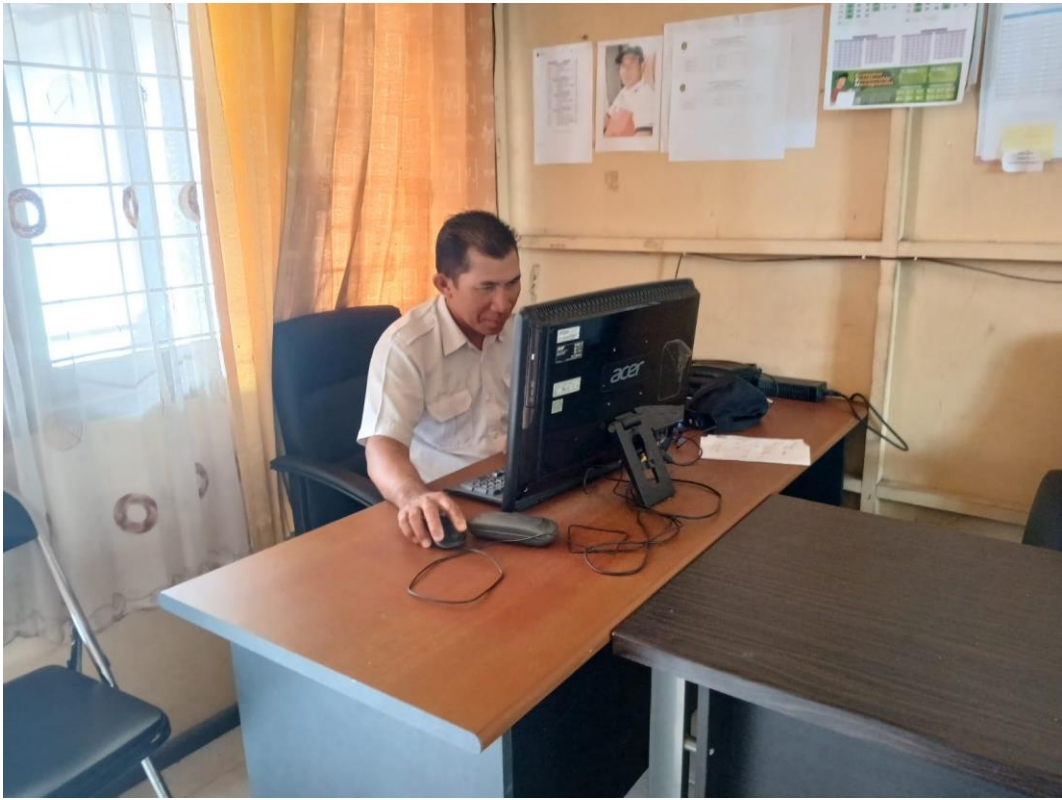
KEGIATAN OPRATOR KANTOR CAMAT MUARA WIS



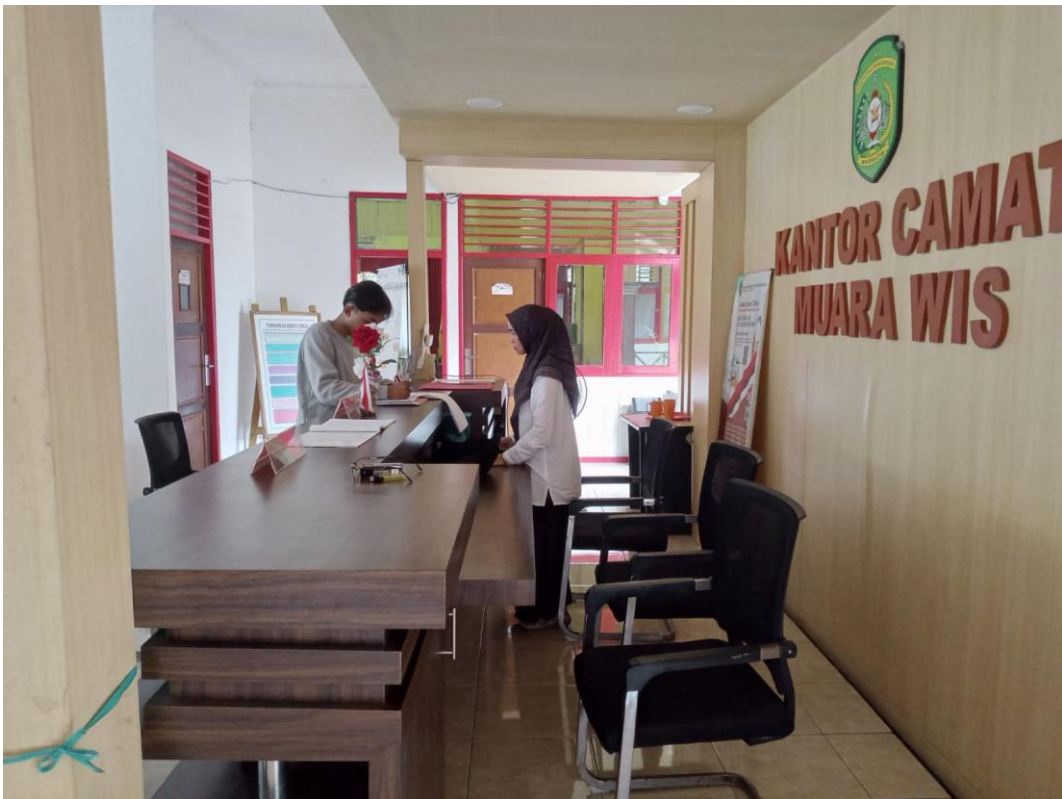
KEGIATAN OPRATOR KANTOR CAMAT MUARA WIS



KEGIATAN OPRATOR KANTOR CAMAT MUARA WIS



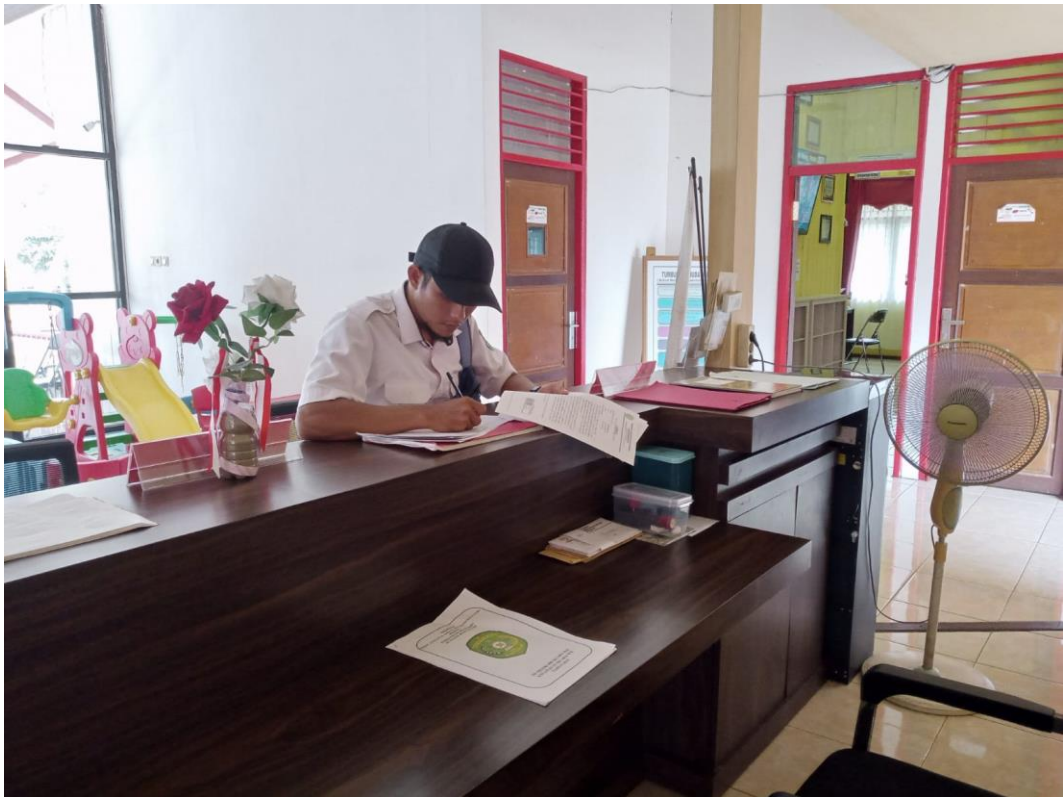
PATEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN MUARA WIS



PATEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN MUARA WIS



PATEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN MUARA WIS



PATEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN MUARA WIS



DOKUMENTASI RAPAT PETUGAS PATEN AKHIR TAHUN

