

# DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
Daftar Tabel	2
A. PENDAHULUAN	3
a. Gambaran Umum	3
b. Maksud tujuan dan Hasil yang ingin dicapai	3
c. Sasaran	4
B. DASAR PELAKSANAAN	4
C. BIAYA	4
D. PELAKSANAAN	4
E. HASIL PENILAIAN INDEKS	5
F. KESIMPULAN DAN SARAN	8
LAMPIRAN	
- Rekapitulasi Matriks SKM 2021	
- Format Kuesioner SKM Kecamatan Mungka	

# DAFTAR TABEL

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5
2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	5
3. Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima	5
4. Kategori Mutu Pelayanan	7
5. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	7

## A. PENDAHULUAN

### a. Gambaran Umum

Kedudukan Camat, Sekretaris Camat dan Kepala Seksi serta Kasubbag pada Kecamatan Mungka telah diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan. Kecamatan Mungka mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayahnya yang meliputi bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial.

Kecamatan Mungka secara geografis memiliki luas daerah 83,76 km<sup>2</sup> dengan ketinggian dari permukaan laut 500-700 meter, yang diapit oleh 4 kecamatan.

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Suliki
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Payakumbuh
- c. Sebelah Barat : Kecamatan Guguak
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Harau

Kecamatan Mungka terdiri dari 5 Nagari yaitu Nagari Jopang Manganti, Mungka, Simpang Kapuak, Sungai Antuan dan Talang Maur.

Fungsi Kecamatan Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota adalah :

1. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan
2. Pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat
3. Pembinaan pemberdayaan masyarakat
4. Pembinaan kesejahteraan Sosial

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur penilaian yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### b. Maksud, Tujuan dan Hasil Yang Ingin Dicapai

#### a) Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

Maksud Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Camat Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota adalah untuk memperoleh gambaran dan

sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Camat Mungka.

Adapun Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Camat Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota secara berkala langsung dari pandangan masyarakat secara tertulis melalui kuesioner SKM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik selanjutnya.

b) Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

"Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

c. Sasaran

- Kantor Camat Mungka sebagai unit pelayanan Pemerintah kepada masyarakat
- Masyarakat sebagai responden

**B. DASAR PELAKSANAAN**

Adapun dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor. 58 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**C. BIAYA**

Biaya pelaksanaan untuk kegiatan ini dibebankan pada kebijakan Kecamatan Mungka.

**D. PELAKSANAAN**

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a. Jumlah Responden

Jumlah responden merupakan masyarakat yang datang ke Kantor Camat Mungka untuk suatu urusan baik itu urusan pelayanan KTP atau KK, Surat Ket. Pindah, Legalisir dan sebagainya

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Camat Mungka yang dilaksanakan setiap hari pada waktu jam kerja mulai dari bulan Januari sampai Oktober 2021.

**E. HASIL PENILAIAN INDEKS**

Dari Pelaksanaan Survey selama 10 bulan lamanya dengan pengisian langsung dari masyarakat maka petugas berhasil mengumpulkan sebanyak 400 kuesioner dengan data terisi dengan baik dan data lengkap sesuai dengan point-point yang dimintakan pada kuesioner sehingga data tersebut dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

Dari 400 kuesioner yang mengisi data pribadinya lengkap adalah sebagai berikut :

a. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden
Laki-laki	163
Perempuan	237
Tidak diketahui	-
Jumlah	400

Tabel 1. Jenis Kelamin

b. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden
SD	36
SLTP	48
SLTA	213
DIII	19
S1	84
S2	-
Tidak diketahui	-
Jumlah	400

Tabel 2. Berdasarkan Pendidikan

c. Data responden Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima

Layanan yang diterima	Responden
KK	142
Akta	4
KTP	16
Poli Umum	238

Jumlah	400
--------	-----

Tabel 3. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang harus diukur melalui kualitas pelayanan, sarana prasarana, serta sumber daya manusia memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/ Tarif Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan Penilaian SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
-------	----------------	----------------	----------------	--------------

Persepsi	(NI)	(NIK)	(X)	Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,6 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,26
2	Prosedur Pelayanan	3,32
3	Waktu Pelayanan	3,30
4	Biaya / Tarif Pelayanan	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
6	Kopetensi Pelaksana	3,36
7	Perilaku Pelaksana	3,40
8	Penanganan Pengaduan	3,30
9	Sarana dan Prasarana	3,86

Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan

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

$$(No.1 \times 0,11) + (No.2 \times 0,11) + (No.3 \times 0,11) + (No.4 \times 0,11) + (No.5 \times 0,11) + (No.6 \times 0,11) + (No.7 \times 0,11) + (No.8 \times 0,11) + (No.9 \times 0,11) = 3,4205$$

Dengan demikian nilai SKM unit Pelayanan di Kecamatan Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar  
= 3,4205 X 25  
= **85,511**
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

## **F. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian hasil penghitungan SKM bulan Januari s/d Oktober tahun 2021 pada Kecamatan Mungka di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Mungka secara umum dapat dikatakan **BAIK** dengan nilai SKM 85,511 dengan nilai indeks rata-rata 3,4205
2. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/ tarif pelayanan dengan hasil 4,00. Dari angka ini dapat diketahui bahwa responden tidak dipungut biaya selama menerima pelayanan di Kantor Camat Mungka.
3. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang terendah terdapat pada persyaratan pelayanan dengan hasil rata-rata 3,26, meskipun berada pada rangking terendah unsur ini masih dalam kategori baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
2. Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan petunjuk yang ada.

Padang Loweh, 01 Desember 2021

**Camat Mungka**

**RICKY EDWAR, S.Sos**

**NIP. 197009281998031005**