BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

LAPORAN PELAYANAN

TRIWULAN II (APRIL S.D. JUNI 2025)

KECAMATAN PELAIHARI

KABUPATEN TANAH LAUT

2025

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II (DUA) TAHUN 2025

KABUPATEN TANAH LAUT

KECAMATAN PELAIHARI

2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pelaihari Triwulan II (Dua) Tahun 2025 (April s.d. Juni 2025) telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pelaihari Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan April 2025.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pelaihari ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh pelayanan publik Kecamatan Pelaihari untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan badan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan informasi publik di Kecamatan Pelaihari.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pelaihari dalam Pelayanan informasi Publik Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3. Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1. Pelaksanaan SKM 4

2.2. Metode Pengumpulan Data 4

2.3. Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 6

2.5. Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8

3.1. Jumlah Responden SKM 8

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10

4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2. Rencana Tindak lanjut 11

4.2. Tren Nilai SKM 11

BAB V KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14
2. Hasil Pengolahan Data 15
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM 16

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 Kecamatan Pelaihari sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanah Laut, 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 Kecamatan Pelaihari.

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. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri dan dilaksanakan oleh Kasi Pelayanan sebagai penanggungjawab pelaksanaan survei. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pelaihari telah sesuai dengan DPA pada Kegiatan 7.01.02.2.02 - Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan Tahun Anggaran 2025.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital melalui aplikasi Buku Tamu Digital Kecamatan Pelaihari (BUDI TANRI) dengan QR code 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 Kecamatan Pelaihari 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 pelayanan** : 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 tempat pelayanan Kecamatan Pelaihari pada waktu jam layanan sedang sibuk.

Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan di tempat yang telah disediakan dan hasilnya dapat dihitung langsung melalui admin BUDI TANRI. 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 per triwulan setiap tahunnya. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	3
2.	Pengumpulan Data	April s.d. Juni 2025	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Pelaihari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan per Triwulan, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Pelaihari dalam kurun waktu tiga bulan adalah sebanyak ± 174 orang (per 25 Juni 2025). 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 triwulan periode SKM adalah 148 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 150 orang responden (jumlah minimal), dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	71	47.33 %
		PEREMPUAN	79	52.67 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0.00 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	14	9.33 %
		SLTP	26	17.33 %
		SLTA	85	56.67 %
		DI/DII/DIII	3	2.00 %
		DIV/SI	21	14.00 %
		S2	1	0.67 %
		S3	-	0.00 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0.00 %
3	PEKERJAAN	ASN	4	2.67 %
		TNI	2	1.33 %
		POLRI	1	0.67 %
		SWASTA	36	24.00 %
		WIRAUSAHA	13	8.67 %
		APARATUR DESA	9	6.00 %
		LAINNYA	85	56.67 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0.00 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SKTM	72	48.00 %
		LAYANAN WARIS	11	7.33 %
		LAYANAN DISPENSASI NIKAH	5	3.33 %
		LAYANAN PENGESAHAN	8	5.33 %
		LAYANAN PENGADUAN	-	0.00 %
		LAINNYA	54	36.00 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0 %

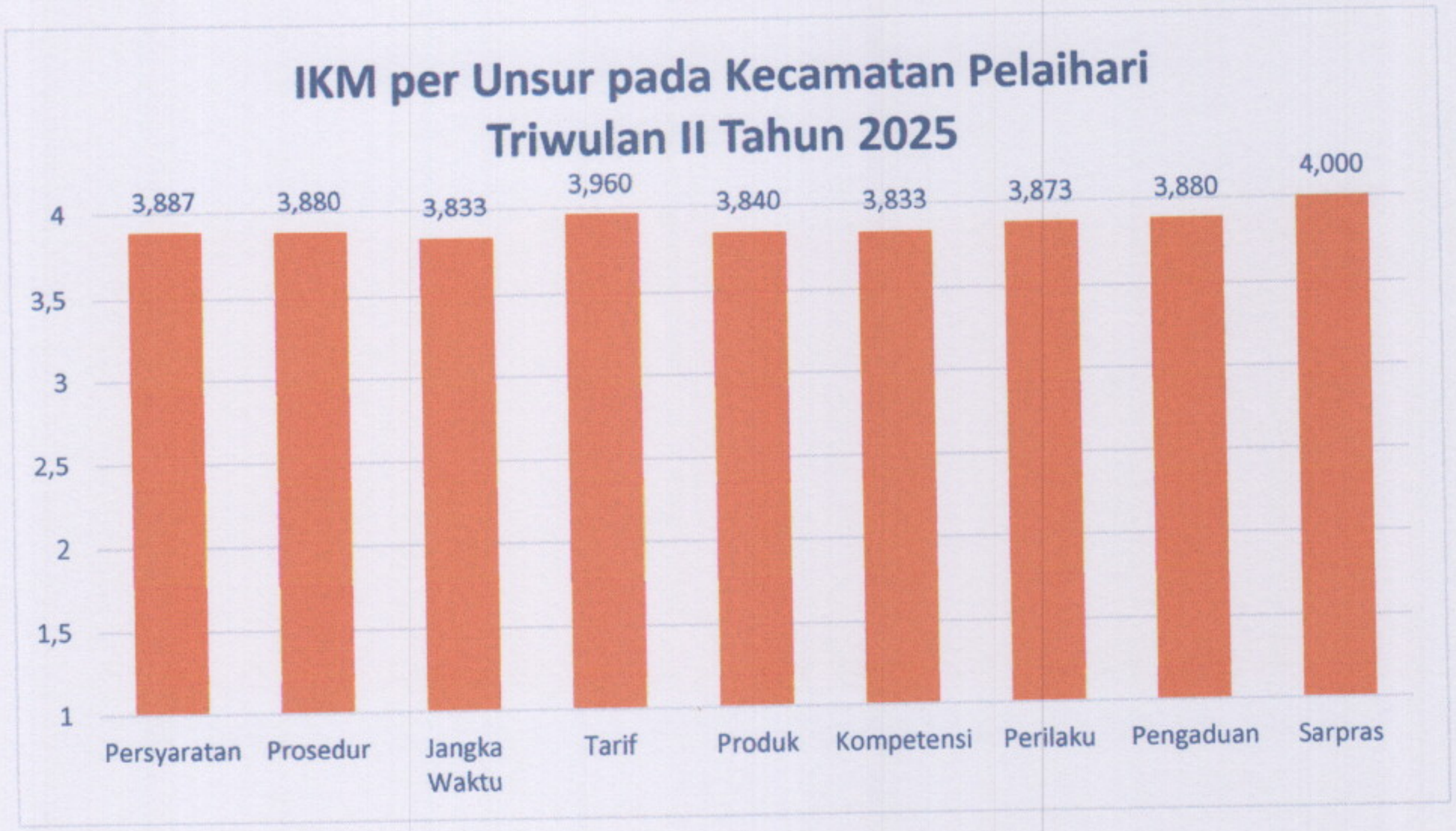
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	**3,887**	**3,880**	**3,833**	**3,960**	**3,840**	**3,833**	**3,873**	**3,880**	**4,000**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	97,09 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IY

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Seluruh indikator penilaian pada SKM Triwulan II Tahun 2025 (Periode April s.d. Juni 2025) mendapatkan predikat sangat memuaskan dengan nilai 97, 09 / A hal tersebut menjadi prestasi bagi Kecamatan Pelaihari karena dapat secara optimal melaksanakan hasil SKM.
2. Berdasarkan hasil SKM Triwulan II Tahun 2025 (Periode April s.d. Juni 2025) menandakan bahwa pandangan masyarakat terhadap transisi layanan ofline menuju online mulai baik dan kesadaran pengguna layanan bertambah untuk berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan prima di Kecamatan Pelaihari.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran 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 :

- "Oke".
- "Alhamdulillah pelayanan sangat baik, semoga bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi".
- "Tidak ada saran, terlalu baik pelayannya"
- "Sesuai saja".

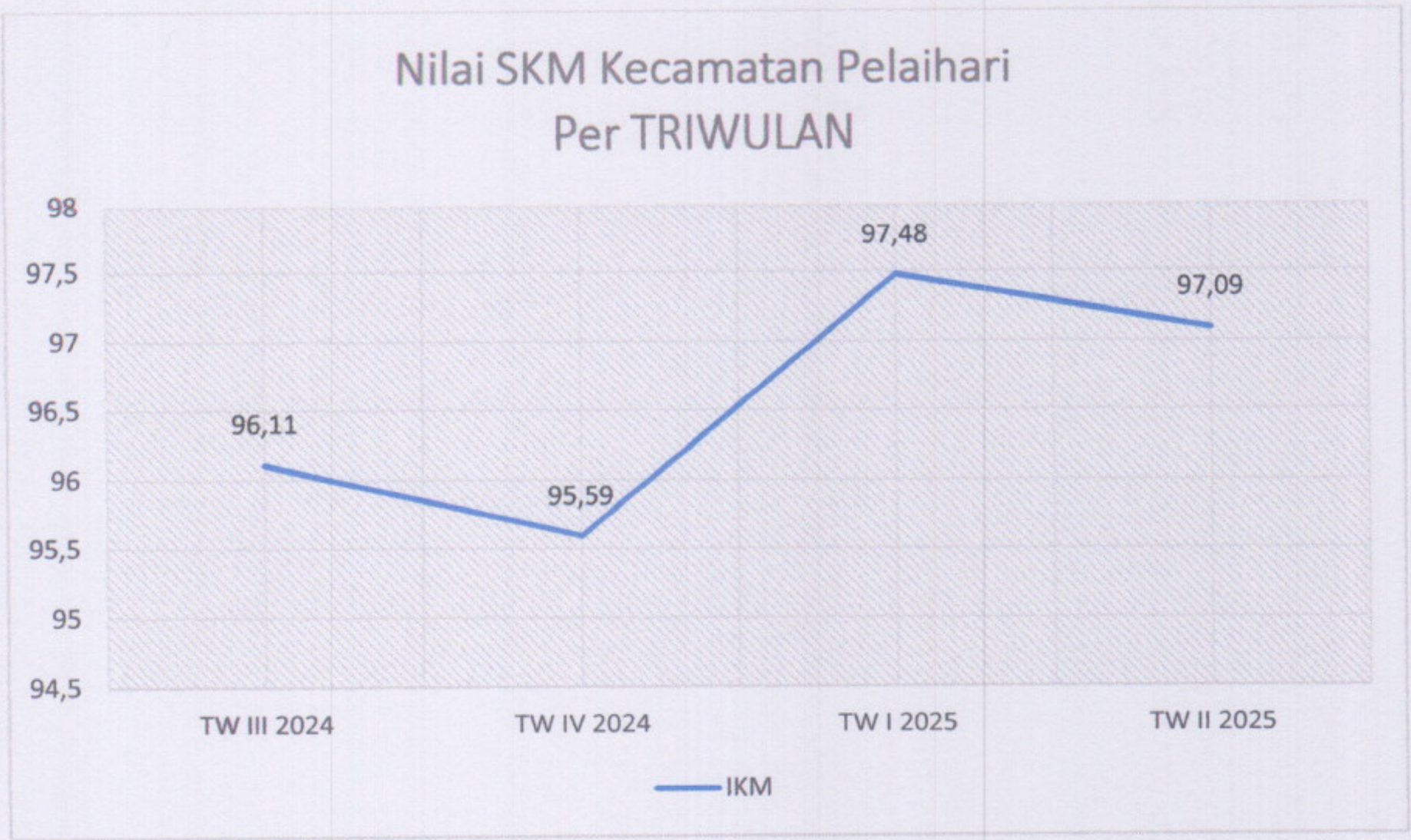
4.2. Rencana Tindak Lanjut

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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).

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 Kecamatan Pelaihari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Setiap Triwulannya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai April s.d Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

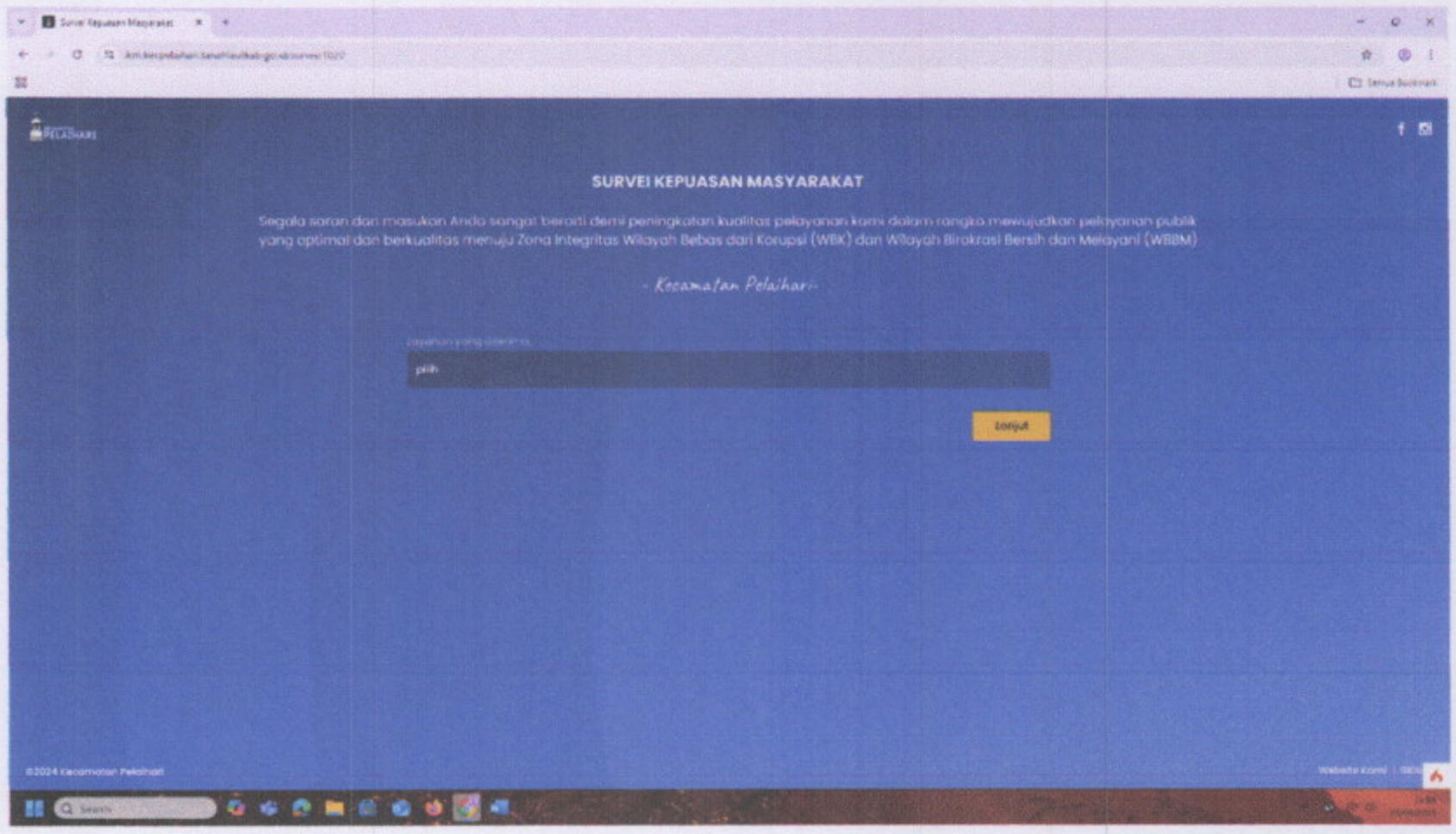
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pelaihari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat baik.** Dengan demikian, nilai SKM Kecamatan Pelaihari terus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Seluruh indikator penilaian pada SKM Periode Triwulan II Tahun 2025 mendapatkan predikat sangat memuaskan dengan nilai 97,09 / A hal tersebut menjadi prestasi bagi Kecamatan Pelaihari karena dapat secara optimal melaksanakan tindak lanjut hasil SKM pada periode sebelumnya.
3. Meningkatnya hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025 menandakan bahwa pandangan masyarakat terhadap transisi layanan offline menuju online mulai baik dan kesadaran pengguna layanan untuk berpartisipasi bertambah dalam peningkatan pelayanan prima di Kecamatan Pelaihari.
4. Perlu dilakukan peningkatan secara terus menerus dan mempertahankan pelayanan prima agar memperoleh nilai sempurna pada periode berikutnya.

Pelaihari, Juli 2025
Camat Pelaihari,

AGUS SETIYO, S.STP, M.M
NIP. 19850808 200412 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Digital



2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Σ Nilai/ Unsur	583	582	575	594	576	575	581	582	600		
NRR/ Unsur	3.887	3.880	3.833	3.960	3.840	3.833	3.873	3.880	4.000		
NRR tertbg/Unsur	0.431	0.431	0.426	0.440	0.426	0.426	0.430	0.431	0.444	3.884	*)
IKM Unit Pelayanan										97.09	**)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	583
U2	Prosedur	582
U3	Waktu Pelayanan	575
U4	Biaya/Tarif	594
U5	Produk Layanan	576
U6	Kompetensi pelaksana	575
U7	Perilaku pelaksana	581
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	582
U9	Sarana dan prasarana	600

Keterangan :

U1 s/d U9 : 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

IKM UNIT PELAYANAN	97.09
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

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

TRIWULAN II (DUA) TAHUN 2025

KABUPATEN TANAH LAUT

KECAMATAN PELAIHARI

2025

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

I. DASAR

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK)
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

II. INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

IPAK merupakan Indikator untuk mengukur tingkat *permisifitas* masyarakat terhadap korupsi. Perilaku-perilaku yang diamati dalam IPAK berkaitan dengan hal penyuapan (*bribery*), gratifikasi (*graf/gratuity*), pemerasan (*extortion*), nepotisme (*nepotism*), dan 4 (empat) nilai antikorupsi.

Permisifitas, berasal dari kata "permissive" dalam bahasa Inggris, berarti sikap atau pandangan yang serba membolehkan, mengizinkan, dan tidak memiliki batasan, termasuk terhadap hal-hal yang dulunya dianggap tabu atau tidak pantas.

III. LANGKAH-LANGKAH

1. Persiapan pembentukan Tim Internal dan Eksternal;
2. Penyiapan bahan dari bentuk kuesioner yang terdapat dalam aplikasi Buku Tamu Digital (BUDI TANRI) terdiri 4 (empat) unsur perilaku anti korupsi;
3. Penetapan responden;
   a. Jumlah responden dan tempat
      - Sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.
   b. Lokasi dan waktu
      - Ruang pelayanan Kantor Kecamatan Pelaihari selama 3 (tiga) bulan dimulai dari bulan Januari s.d. Maret 2024.
4. Pelaksanaan pengumpulan data
   a. Pengumpulan langsung oleh pengguna layanan
   b. 4 (empat) unsur perilaku anti korupsi
5. Pengolahan data (rumus)

   Nilai IPAK dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Mayarakat terhadap 4 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{4} = 0{,}04$$

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

$$IPAK = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Perilaku\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ terisi}\ x\ Nilai\ penimbang = Hasil$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPAK yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IPAK\ Unit\ Pelayanan\ x\ 25$$

Tabel Nilai

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT 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

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN					
	U1	U2	U3	U4		
1	2	3	4	5		
Σ Nilai/ Unsur	583	583	582	586		
NRR/ Unsur	3.887	3.887	3.880	3.907		
NRR tertbg/ Unsur	0.972	0.972	0.970	0.977	**3.890**	*)
IPAK Unit Pelayanan					**97.25**	**)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku	583
U2	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa	583
U3	Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif	582
U4	Petugas tidak melakukan pungutan liar	586

Keterangan :

U1 s/d U4	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-rata
IPAK	:	Indeks Perilaku Anti Korupsi
*)	:	Jumlah NRR IPAK Tertimbang
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	:	Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	:	NRR per unsur x 0,25

IPAK UNIT PELAYANAN		**97.25**
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

Interpretasi :

a. Nilai IPAK setelah dikonversi : 96,67
b. Mutu Pelayanan : **A**
c. Kinerja unit pelayanan : SANGAT BAIK
d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi :
   Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang sangat baik
e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan tertinggi**) meliputi unsur :
   1) Petugas tidak melakukan pungutan liar
   2) Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku
   3) Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif
   4) Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa

KTL (KOLOM TINDAK LANJUT)

No.	PRIORITAS UNSUR	JENIS LAYANAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
-	-	-	-	-

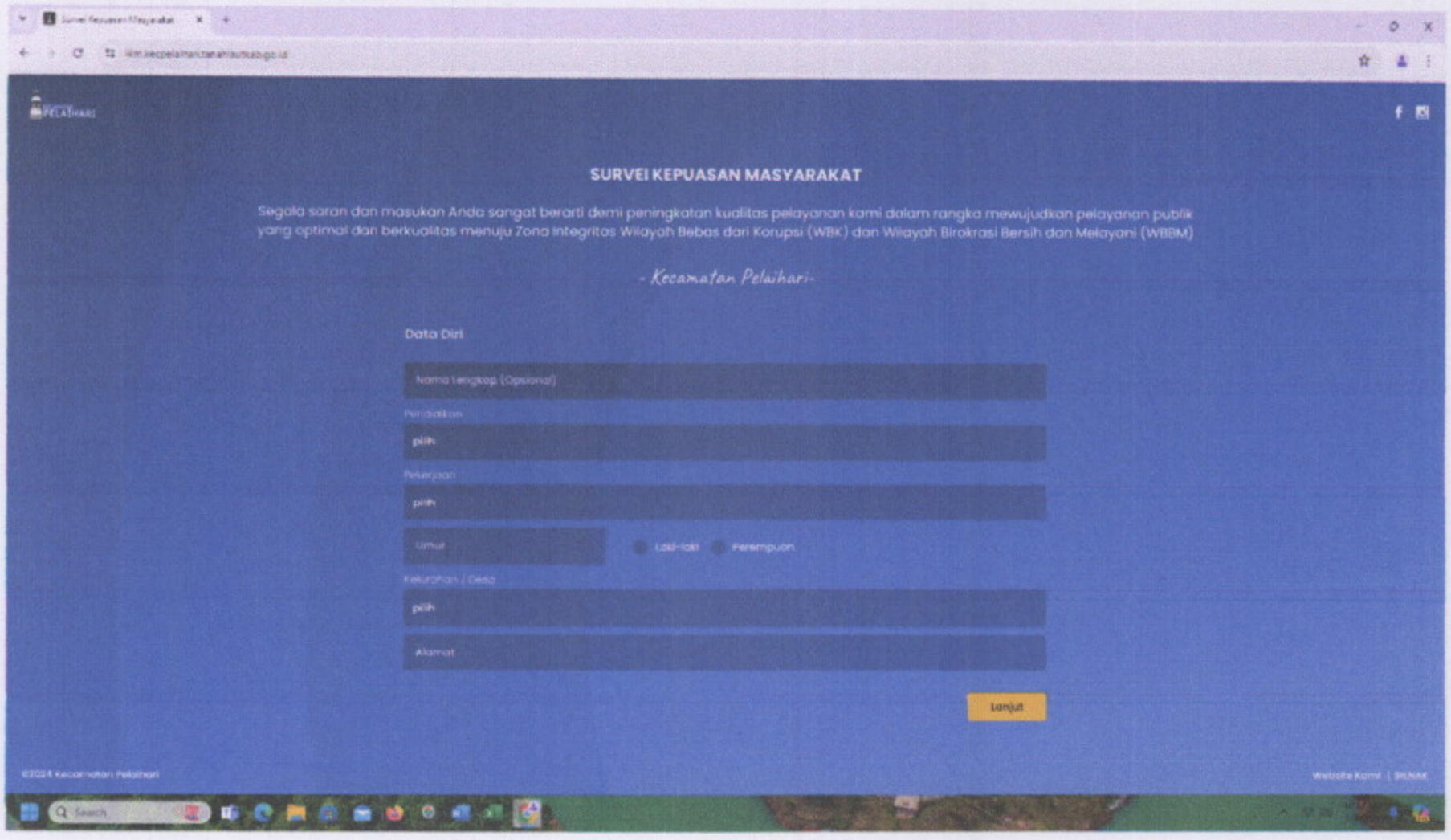
Demikian hasil survei IPAK pada Kecamatan Pelaihari yang telah disusun sebagai bahan kajian dan evaluasi pelayanan publik guna untuk mendapatkan penilaian sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud sesuai harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pelaihari, Juni 2024

Camat Pelaihari,

AGUS SETIYO, S.STP, M.M
Pembina Tingkat I / IV/b
NIP. 19850808 200412 1 001

PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI



PENGISIAN SKM MELALUI QR CODE / ANDROID

DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN IPAK

Nama SKPD : Kecamatan Pelaihari

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I
PERIODE APRIL s.d. JUNI 2025

No.	Tanggal Pengaduan	Masalah yang Dikeluhkan Masyarakat	Tanggal Rapat Penanganan Pengaduan	Solusi yang Diambil

NIHIL

Pelaihari, Juli 2025

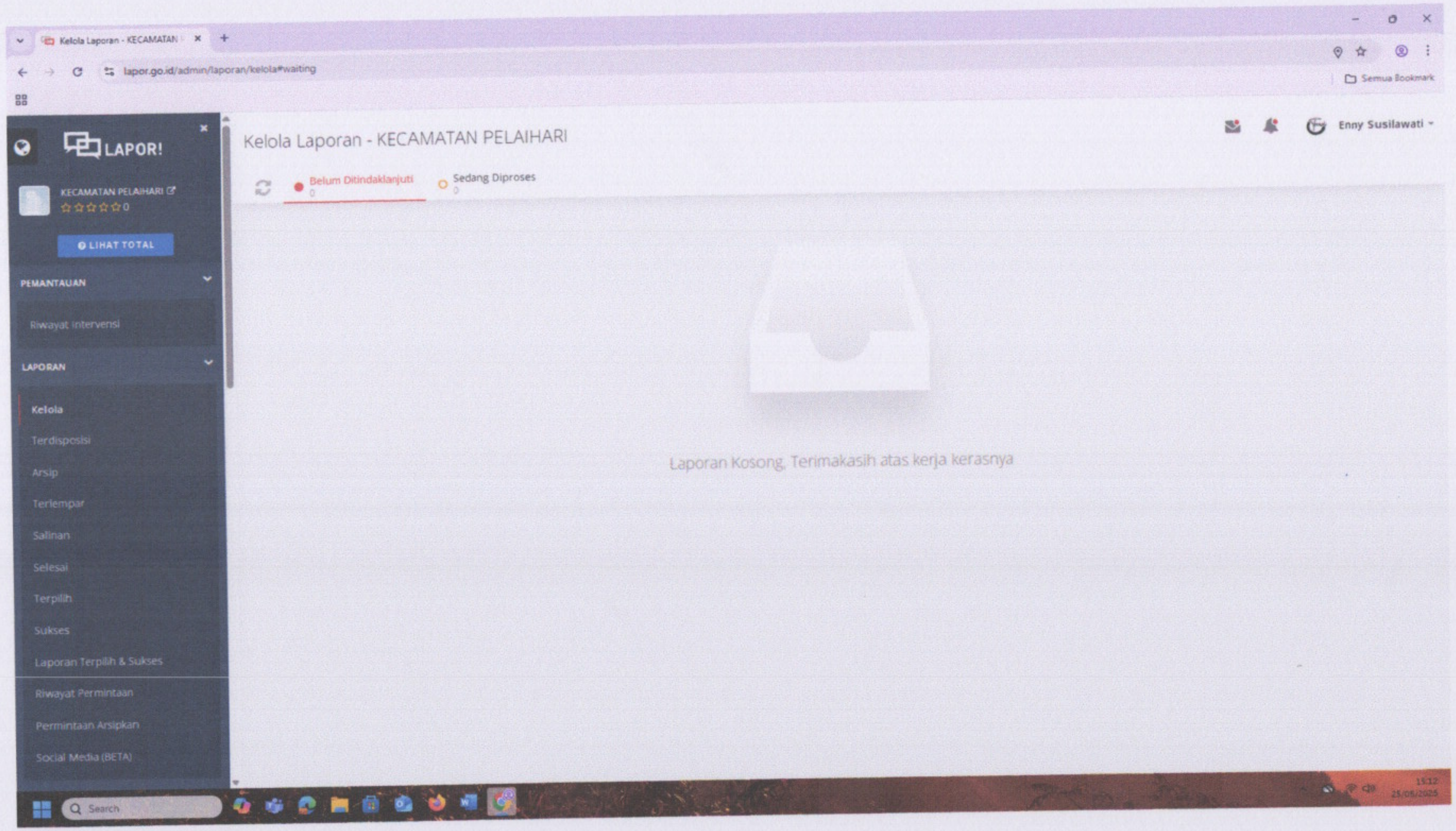
Camat pelaihari,

AGUS SETIYO, SSTP, M.M
Pembina Tingkat I / IV/b
NIP. 19850808 200412 1 001

Catatan :

1. Laporan dilengkapi dengan hasil rekapitulasi ketidakpuasan/ pengaduan/keluhan masyarakat berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Program LAPOR.

2. Foto Dokumentasi, notulen rapat, daftar hadir pelaksanaan Rapat penanganan pengaduan


Kelola Laporan - KECAMATAN
lapor.go.id/admin/laporan/kelola#waiting
Semua Bookmark
LAPOR!
KECAMATAN PELAIHARI
0
LIHAT TOTAL
PEMANTAUAN
Riwayat Intervensi
LAPORAN
Kelola
Terdisposisi
Arsip
Terlempar
Salinan
Selesai
Terpilih
Sukses
Laporan Terpilih & Sukses
Riwayat Permintaan
Permintaan Arsipkan
Social Media (BETA)
Kelola Laporan - KECAMATAN PELAIHARI
Belum Ditindaklanjuti
0
Sedang Diproses
0
Enny Susilawati
Laporan Kosong, Terimakasih atas kerja kerasnya
Search
19:12
25/06/2025

KECAMATAN
PELAIHARI
KABUPATEN TANAH LAUT
LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
SCAN BARCODE DI BAWAH INI
SCAN ME
ATAU SILAHKAN MELAPOR PADA LINK :
bit.ly/PengaduanKecamatan Pelaihari
kecamatan_pelaihari
Kecamatan Pelaihari
kecpelaihari.tanahlautkab.go.id

KECAMATAN
PELAIHARI
KABUPATEN TANAH LAUT
BUKU TAMU
KECAMATAN PELAIHARI
BUDI TANRI
kecamatan_pelaihari
Kecamatan Pelaihari
kecpelaihari.tanahlautkab.go.id