



**KECAMATAN**  
**PELAIHARI**  
**KABUPATEN TANAH LAUT**

# LAPORAN SKM

(Survei Kepuasan Masyarakat)

# 2025

TRIWULAN IV (EMPAT)  
Oktober s.d. Desember 2025

KANTOR KECAMATAN PELAIHARI

**MURAH**

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN IV (EMPAT) 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 IV (Empat) Tahun 2025 (Oktober s.d. Desember 2025) telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pelaihari Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan Oktober 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.

4.2. Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM .....	15

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II    PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III   HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1. Jumlah Responden SKM .....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV    ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2. Rencana Tindak lanjut .....	10

# **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 aplikasi BUDI TANRI dan *Googleform*. 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober s.d. Desember 2025	47
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	3

#### 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  $\pm 56$  orang (per 4 Desember 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 70 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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  $\pm 56 / 48$  orang sampel responden dan yang digunakan sebagai sampel sebanyak 48 responden (jumlah minimal), dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	41.67 %
		PEREMPUAN	28	58.33 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	6.25 %
		SLTP	3	6.25 %
		SLTA	10	29.17 %
		DI/DII/DIII	10	20.83 %
		DIV/SI	16	33.33 %
		S2	2	4.17 %
		S3	0	0.00 %
3	PEKERJAAN	ASN	12	25.00 %
		TNI	0	0.00 %
		POLRI	0	0.00 %
		SWASTA	4	8.33 %
		WIRUSAHA	0	0.00 %
		APARATUR DESA	21	43.75 %
		LAINNYA	11	22.92 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SKTM	19	39.58 %
		LAYANAN WARIS	3	6.25 %
		LAYANAN DISPENSASI NIKAH	0	0.00 %
		LAYANAN PENGESAHAN	3	4.00 %
		LAYANAN PENGADUAN	0	0.00 %
		LAINNYA	23	47.92 %

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

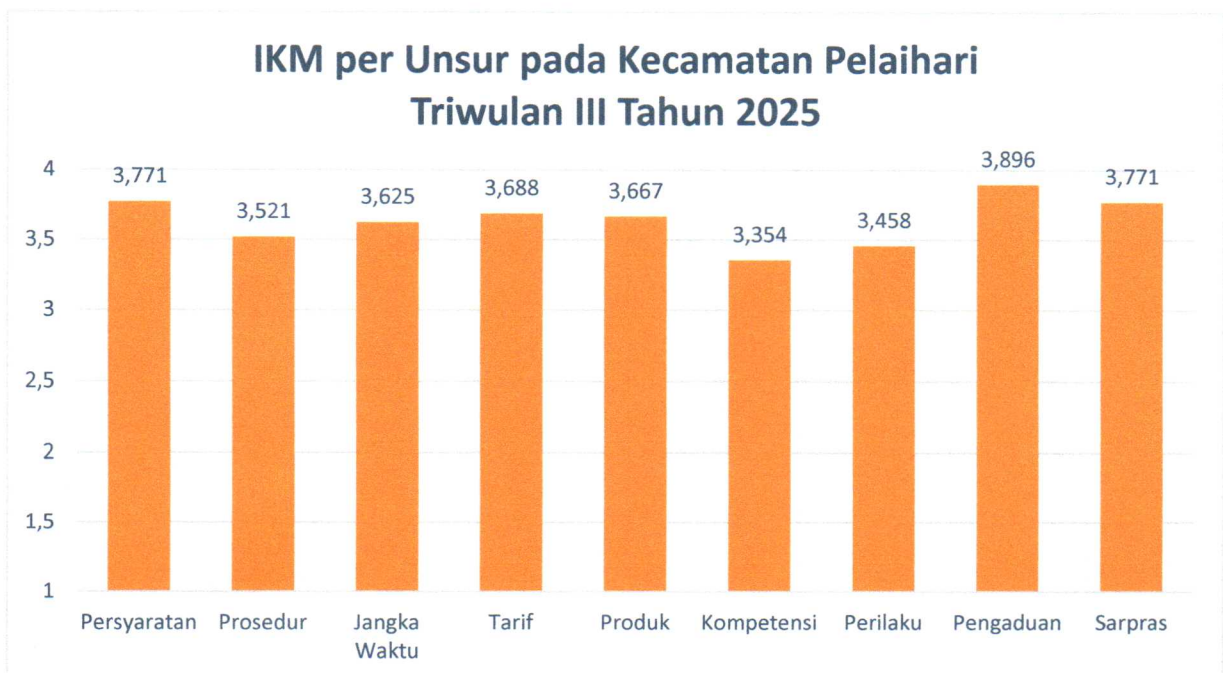
Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,771	3,521	3,625	3,688	3,667	3,354	3,458	3,896	3,771
Kategori	A	B	A	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	90,88 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **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 IV Tahun 2025 (Periode Oktober s.d. Desember 2025) mendapatkan predikat sangat Baik dengan nilai 90,88 / A hal tersebut menjadi prestasi bagi Kecamatan Pelaihari karena dapat secara optimal melaksanakan hasil SKM.
2. Berdasarkan hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025 (Periode Oktober s.d. Desember 2025) menandakan bahwa pandangan masyarakat terhadap transisi layanan offline menuju online mulai baik dan kesadaran pengguna layanan bertambah untuk berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan prima di Kecamatan Pelaihari.
3. Ada beberapa catatan yang perlu menjadi perhatian, yaitu prosedur pelayanan serta kompetensi dan perilaku petugas pelayanan yang perlu ditingkatkan.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

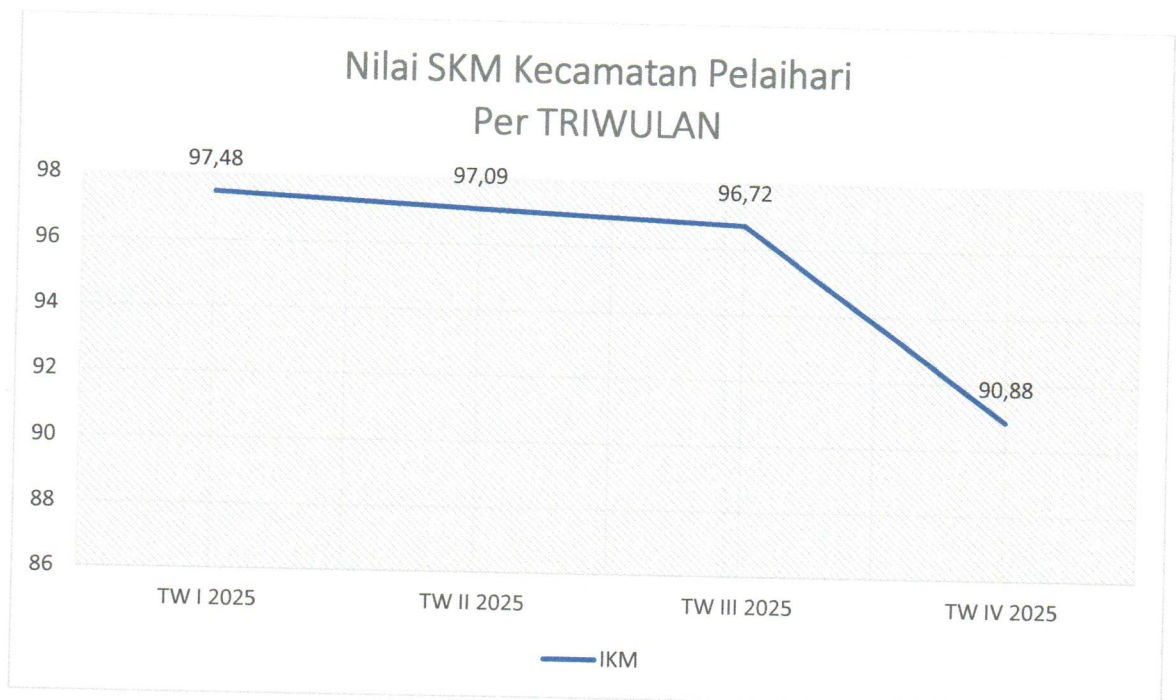
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan perlu mendapat perhatian terutama peningkatan dan perbaikan kompetensi serta perilaku petugas.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan IV mulai Oktober s.d. Desember 2025, 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 kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Seluruh indikator penilaian pada SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025 mendapatkan predikat sangat baik dengan nilai 90,88 / A hal tersebut menjadi prestasi bagi Kecamatan Pelaihari karena dapat secara optimal melaksanakan tindak lanjut hasil SKM pada periode sebelumnya.
3. Hasil SKM Periode Triwulan IV 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, 4 Desember 2025  
**Camat Pelaihari,**

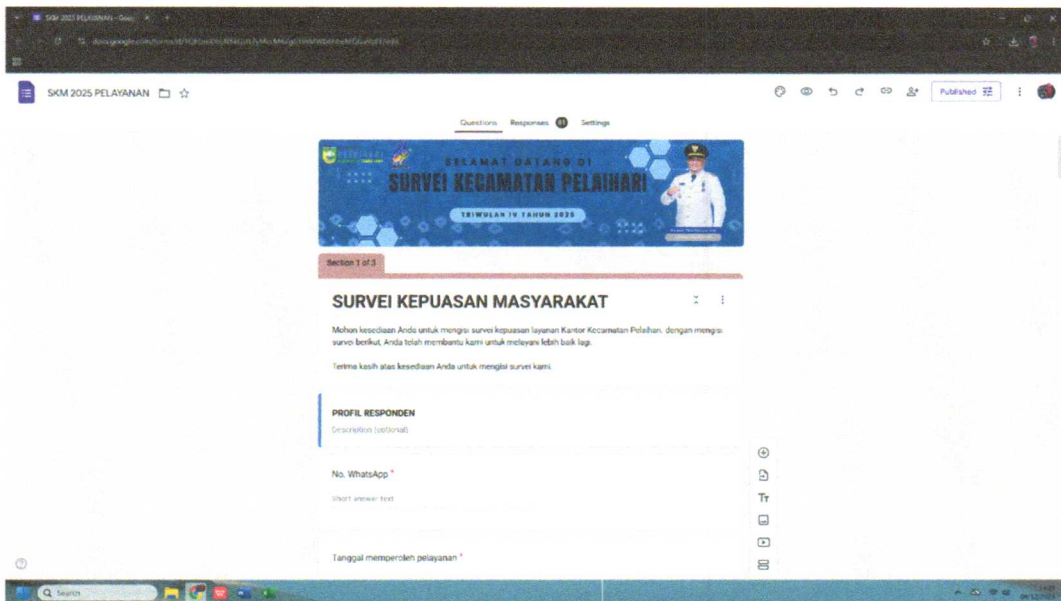
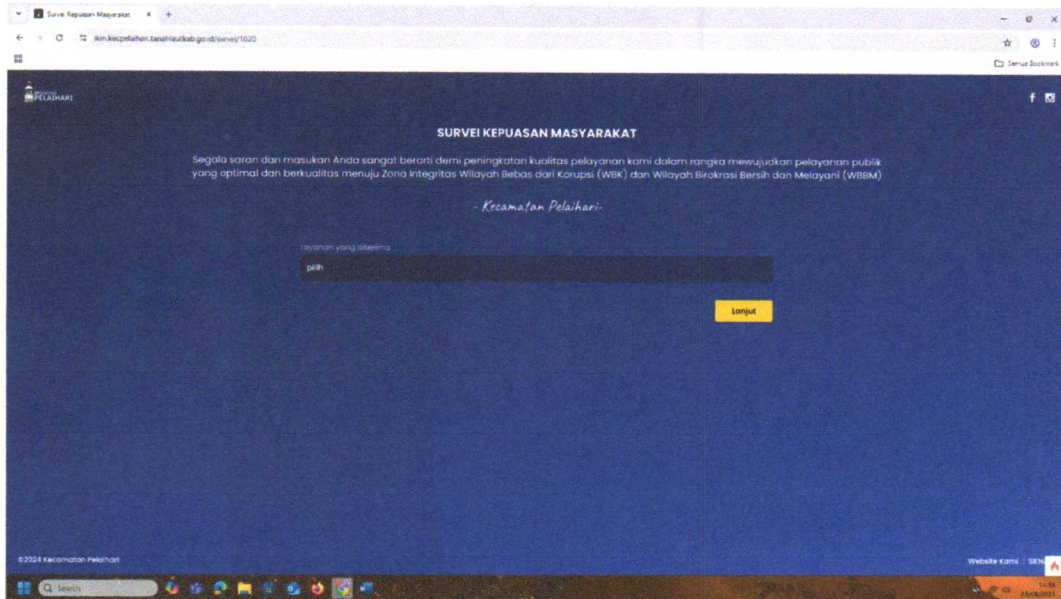


**FAJAR TRI ATMAJA, SH**  
**Pembina (IV/a)**  
**NIP. 19810131 200803 1 001**

PARAF KOORDINASI	
Sekretaris Camat	
Kasi Pelayanan	

# 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	181	169	174	177	176	161	166	187	181		
NRR/ Unsur	3.771	3.521	3.625	3.688	3.667	3.354	3.458	3.896	3.771		
NRR tertbg/U nsur	0.419	0.391	0.402	0.409	0.407	0.372	0.384	0.432	0.419	3.635	*)
IKM Unit Pelayanan										90.88	**)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	181
U2	Prosedur	169
U3	Waktu Pelayanan	174
U4	Biaya/Tarif	177
U5	Produk Layanan	176
U6	Kompetensi pelaksana	161
U7	Perilaku pelaksana	166
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	187
U9	Sarana dan prasarana	181

### 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	90.88
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 IV (EMPAT) 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 *permissifitas* masyarakat terhadap korupsi. Perilaku-perilaku yang diamati dalam IPAK berkaitan dengan hal penyuaipan (*bribery*), gratifikasi (*graf/gratuity*), pemerasan (*extortion*), nepotisme (*nepotism*), dan 4 (empat) nilai antikorupsi.

Permissifitas, 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 48 (Empat puluh delapan) 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 Oktober s.d. Desember 2025.
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 Masyarakat terhadap 4 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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 :

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

**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	168	174	168	179		
NRR/ Unsur	3.500	3.625	3.500	3.729		
NRR tertbg/ Unsur	0.875	0.906	0.875	0.932	3.589	*)
<b>IPAK Unit Pelayanan</b>					<b>89.71</b>	<b>**)</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku	168
U2	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa	174
U3	Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif	168
U4	Petugas tidak melakukan pungutan liar	179

**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

<b>IPAK UNIT PELAYANAN</b>		<b>89.71</b>
<b>A (Sangat Baik)</b>	:	88,31 - 100,00
<b>B (Baik)</b>	:	76,61 - 88,30
<b>C (Kurang Baik)</b>	:	65,00 - 76,60
<b>D (Tidak Baik)</b>	:	25,00 - 64,99

**Interpretasi :**

- Nilai IPAK setelah dikonversi : 89,71
- Mutu Pelayanan : **A**
- Kinerja unit pelayanan : **SANGAT BAIK**
- Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi :  
 Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang sangat baik, Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku.
- Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan tertinggi**) meliputi unsur :
  - Petugas tidak melakukan pungutan liar
  - Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa
  - Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif
  - Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku

**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, 4 Desember 2025  
Camat Pelaihari,



**FAJAR TRI ATMAJA, SH**  
Pembina / IV/a  
NIP. 19810131 200803 1 001

PARAF KOORDINASI	
Sekretaris Camat	
Kasi Pelayanan	

## PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Segala saran dan masukan Anda sangat berarti demi peningkatan kualitas pelayanan kami dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas menuju Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

- Kecamatan Pelaihari

**Data Diri**

Nama Lengkap (Opsional)

Pendidikan  
pilih

Pekerjaan  
pilih

Umur  
Laki-laki Perempuan

Kelurahan / Desa  
pilih

Alamat

Lanjut

©2024 Kecamatan Pelaihari Website Kami | SIKRAK

## PENGISIAN SKM MELALUI QR CODE / ANDROID

**KECAMATAN PELAIHARI**  
KABUPATEN TANAH LAUT

**BUKU TAMU**  
KECAMATAN PELAIHARI

BUKU TAMU

@kecamatan\_pelaihari Kecamatan Pelaihari kecpelaihari.tanahlautkab.go.id

DOKUMENTASI TRKAIT PELAKSANAAN IPAK



Nama SKPD : Kecamatan Pelaihari

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV  
PERIODE OKTOBER s.d. DESEMBER 2025

No.	Tanggal Pengaduan	Masalah yang Dikeluhkan Masyarakat	Tanggal Rapat Penanganan Pengaduan	Solusi yang Diambil
		<b>NIHIL</b>		

Pelaihari, 4 Desember 2025  
Camat pelaihari,



**FAJAR TRI ATMAJA, SH**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19810131 200803 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

[LAPORI](#) - Layanan Aplikasi dan > [prod.laporigold/admin/reports/manage](#)

**KECAMATAN**  
**KP PELAIHARI**

Ringkasan Laporan

- Laporan
- Buat Laporan Manual
- Monitor
- Dashboards
- Pengaturan
- Rules Engine
- Bantuan

Belum Ditindaklanjuti 0 Laporan
  Sedang Diproses 0 Laporan

Data belum tersedia

SP4N - Laporan

04/12/2023

# LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

SCAN BARCODE DI BAWAH INI



SCAN ME

**ATAU SILAHKAN MELAPOR  
PADA LINK :**

*bit.ly/Pengaduankecamatan  
Pelaihari*

# BUKU TAMU

KECAMATAN PELAIHARI

