



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

LAPORAN PELAYANAN

Kecamatan Pelaihari
2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (PERTAMA) 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 I (Pertama) Tahun 2025 (Januari s.d. Maret 2025) telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pelaihari Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 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	17
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM	18

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	Januari 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2025	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	10

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 ± 240 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel

responden yang harus dikumpulkan dalam satu 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, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	63	42.00 %
		PEREMPUAN	87	58.00 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0.00 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	14.00 %
		SLTP	15	10.00 %
		SLTA	61	40.67 %
		DI/DII/DIII	11	7.33 %
		DIV/SI	41	27.33 %
		S2	1	0.67 %
		S3	-	0.00 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0.00 %
3	PEKERJAAN	ASN	16	10.67 %
		TNI	3	2.00 %
		POLRI	2	1.33 %
		SWASTA	31	20.67 %
		WIRUSAHA	17	11.33 %
		APARATUR DESA	11	7.33 %
		LAINNYA	70	48.67 %
		TIDAK MENJAWAB	-	0.00 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SKTM	102	68.00 %
		LAYANAN WARIS	29	19.33 %
		LAYANAN DISPENSASI NIKAH	8	5.33 %
		LAYANAN PENGESAHAN	8	5.33 %
		LAYANAN PENGADUAN	-	0.00 %
		LAINNYA	3	2.00 %
		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	3,907	3,873	3,867	3,980	3,893	3,880	3,887	3,880	3,960
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,48 (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 I Tahun 2025 (Periode Januari s.d. Maret 2025) mendapatkan predikat sangat memuaskan dengan nilai 97,48 / A hal tersebut menjadi prestasi bagi Kecamatan Pelaihari karena dapat secara optimal melaksanakan hasil SKM.
2. Meningkatnya hasil SKM Triwulan I Tahun 2025 (Periode Januari s.d. Maret 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.

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 :

- “Sangat puas dengan pelayanan”.
- “Oke”.
- “Kalau bisa dipermudah lagi?”.
- “Memuaskan”.

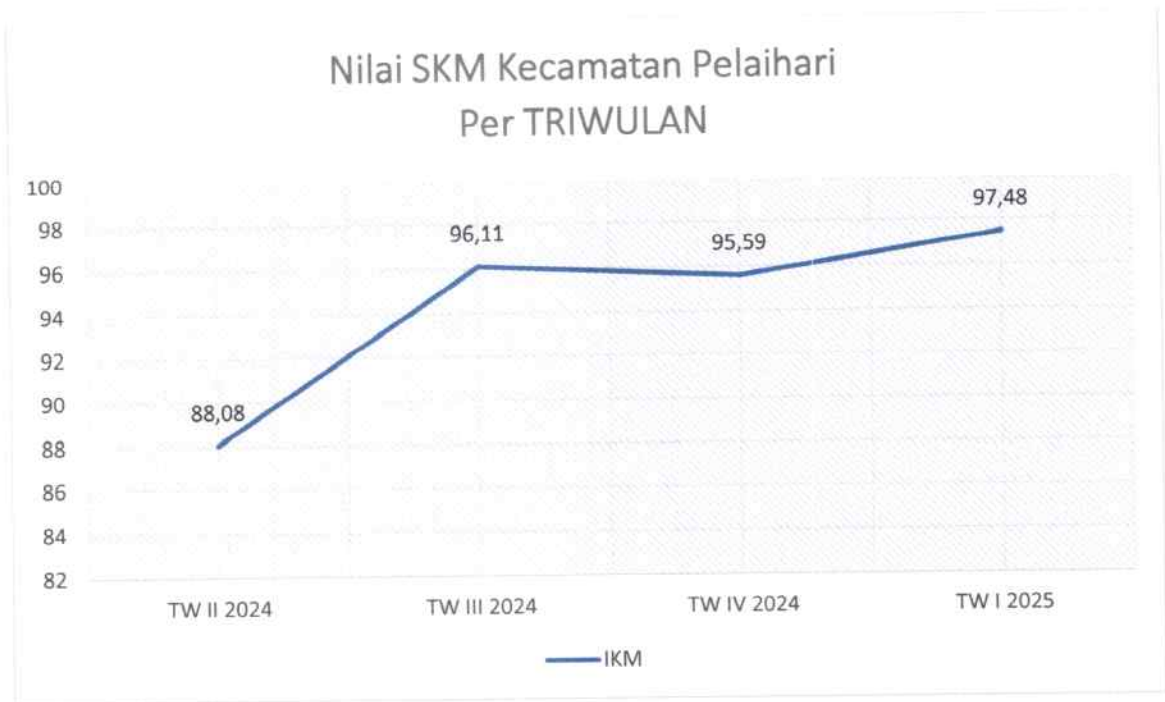
4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei _____ Jenis Survei PRIMER SEKUNDER

I. PROFIL

Nama _____

Umur _____

Jenis Kelamin L P

Pendidikan SD/ SMP/ SMA/ DIND/DIE DIVISI S2 S3

Pekerjaan PNS TNI POLRI SWASTA WIRASAMA

LAINNYA _____
(sebutkan)

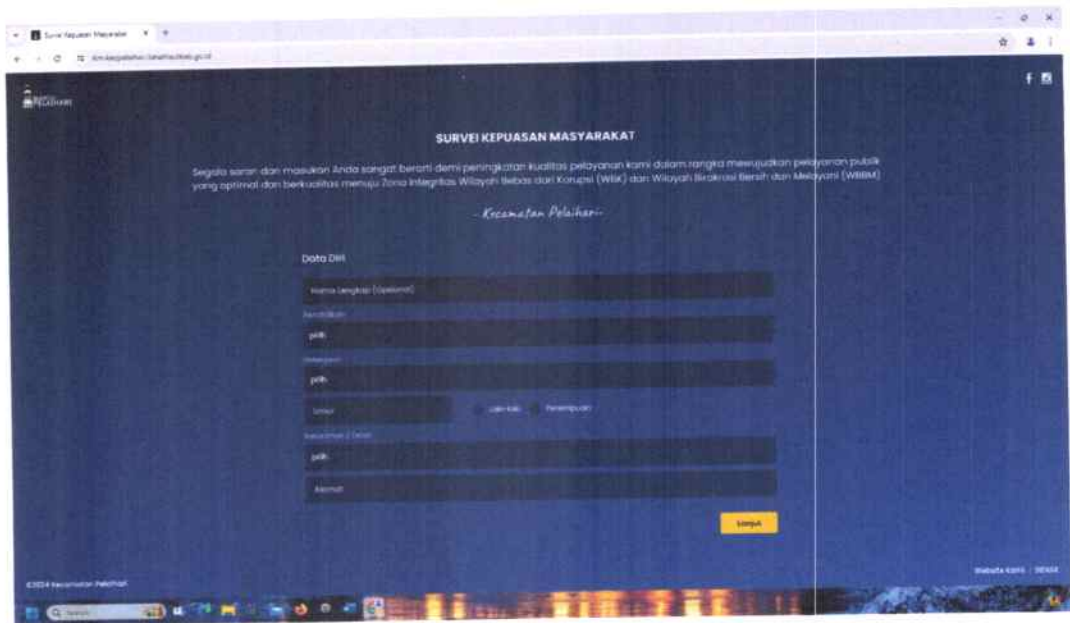
Jenis Layanan yang diterima _____

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai</p>	P +	4 3 2 1	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak kompeten</p>	P +	4 3 2 1
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah</p>	P +	4 3 2 1	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah</p>	P +	4 3 2 1
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat</p>	P +	4 3 2 1	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk</p>	P +	4 3 2 1
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Gratis / Sangat Murah / Sesuai b. Kurang Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</p>	P +	4 3 2 1	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada tindakan b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada</p>	P +	4 3 2 1
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai</p>	P +	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku</p> <p><small>(Pemberian imbalan uang atau barang administratif, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang seperti makanan, pakaian, obat, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas seperti administratif, hotel, resort perijinan/izin transport, dll diluar ketentuan)</small></p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p =</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p =</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p =</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli)</p> <p><small>(Pungli adalah praktik pemaksaan atau ancaman yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dilaksanakan melalui berbagai cara seperti "uang administratif" "uang rokok" "uang transportasi" dll)</small></p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p =</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pencapaian/Sasaran/Mesukan tentang pelayanan:</p>			



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	586	581	580	597	584	582	583	582	594	
NRR/ Unsur	3.907	3.873	3.867	3.980	3.893	3.880	3.887	3.880	3.960	
NRR tertbg/U nsur	0.434	0.430	0.429	0.442	0.432	0.431	0.431	0.431	0.440	3.899 *)
IKM Unit Pelayanan										97.48 **)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	586
U2	Prosedur	581
U3	Waktu Pelayanan	580
U4	Biaya/Tarif	597
U5	Produk Layanan	584
U6	Kompetensi pelaksana	582
U7	Perilaku pelaksana	583
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	582
U9	Sarana dan prasarana	594

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 97.48

- 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)





KECAMATAN
PELAIHARI
KABUPATEN TANAH LAUT

**LAPORAN INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)
TRIWULAN I TAHUN 2025**

**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 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 penyyuapan (*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 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 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 :

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

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 :

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

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	581	577	579	583		
NRR/ Unsur	3.873	3.847	3.860	3.887		
NRR tertbg/ Unsur	0.968	0.962	0.965	0.972	3.867	*)
IPAK Unit Pelayanan					96.67	**)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku	581
U2	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa	577
U3	Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif	579
U4	Petugas tidak melakukan pungutan liar	583

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	96.67
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 :

- Nilai IPAK setelah dikonversi : 96,67
- 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 :
 Tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang sangat baik
- Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan tertinggi**) meliputi unsur :
 - Petugas tidak melakukan pungutan liar
 - Petugas tidak menerima imbalan diluar ketentuan yang berlaku
 - Petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif
 - 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, April 2024
Camat Pelaihari,



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

PENGISIAN SKM MELALUI APLIKASI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Segala harapan dan masukan Anda sangat berarti dalam 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 (Dipenuhi)	
Tempat Lahir	
NIK	
Tempat Tinggal	
NIK	
Umur	<input type="radio"/> Mandir <input type="radio"/> Pelampayan
Keperawatan (Dipilih)	
NIK	
Alamat	

© 2024 Kecamatan Pelaihari

PENGISIAN SKM MELALUI QR CODE / ANDROID

KECAMATAN PELAIHARI
KABUPATEN TANAH LAUT

BUKU TAMU
KECAMATAN PELAIHARI

QR CODE

kecamatan_pelaihari | Kecamatan Pelaihari | kecpelaihari.tanahlautkab.go.id

DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN IPAK



Nama SKPD : Kecamatan Pelaihari

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I
PERIODE JANUARI s.d. MARET 2025

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



Pelaihari, April 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

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

SCAN BARCODE DI BAWAH INI



SCAN ME

ATAU SILAHKAN MELAPOR
PADA LINK :

*bit.ly/PengaduanKecamatan
Pelaihari*

BUKU TAMU

KECAMATAN PELAIHARI





TANAH LAUT **KECAMATAN**
PELAIHARI
KABUPATEN TANAH LAUT

**LAPORAN PELAKSANAAN
PELAYANAN DI KECAMATAN PELAIHARI**

TRIWULAN I TAHUN 2025

**KECAMATAN PELAIHARI
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat serta hidayah-NYA sehingga Laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Semester I tahun 2025 ini dapat kami susun.

Tujuan penyusunan laporan ini untuk memberikan gambaran pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Pelaihari sekaligus untuk evaluasi dan pengawasan agar kualitas kegiatan PATEN dapat ditingkatkan.

Ucapan terima kasih kepada seluruh karyawan dan karyawan di Kecamatan Pelaihari atas dukungannya dalam pelaksanaan PATEN, sehingga memperlancar proses layanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih ada kekurangan, untuk itu kami mengharapkan saran yang bersifat membangun agar laporan ini menjadi lebih baik.

DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. REGULASI	1
BAB II PELAKSANAAN	2
A. PENYELENGGARAAN PATEN	2
B. SYARAT ADMINISTRATIF	4
C. SYARAT TEKNIS	5
D. JUMLAH PELAYANAN/PERMOHONAN	6
E. LAPORAN PENGADUAN	7
BAB III KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	9
1. Dokumentasi Ruang Pelayanan	9
2. Dokumentasi Kegiatan Layanan PATEN	10
3. Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai penerbitan dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan.

Penerapan PATEN pertama kali di Kecamatan Pelaihari sebagai tindak lanjut pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah.

Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelaihari menjadi salah satu tolok ukur akan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pelaihari maupun di Kabupaten. Salah satu indikator evaluasi kinerja dari Kecamatan Pelaihari adalah pelaksanaan PATEN itu sendiri. Penilaian mengenai PATEN ini dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu Kecamatan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya.

B. REGULASI

Dasar hukum atau regulasi dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelaihari baik yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan penyelenggaraan PATEN yaitu :

Terkait Pelaksanaan PATEN

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

BAB II PELAKSANAAN

A. PENYELENGGARAAN PATEN

Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Pelaihari memenuhi persyaratan, substantif, administratif dan teknis, Persyaratan substantif merupakan syarat utama untuk menyelenggarakan PATEN. Adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

Adapun syarat administratif, berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan Kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; proses/prosedur pelayanan.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut terpola dan tersistem dengan baik sehingga seluruh jenis layanan bisa dilakukan sesuai standar pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan salah satu indikatornya hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil survei IKM selama semester ke-2 tahun 2024 hingga semester ke-1 tahun 2025 mengalami peningkatan yaitu:

No.	Tahun	Nilai IKM	Keterangan
1.	TW II 2024	88,08	BAIK
2.	TW III 2024	96,11	SANGAT BAIK

3.	TW IV 2024	95,59	SANGAT BAIK
4.	TW I 2025	97,48	SANGAT BAIK

Layanan PATEN di Kecamatan Pelaihari menggunakan sistem tatap muka maupun online baik dengan *WhatsApp* dan aplikasi berbasis web yaitu aplikasi Buku Pelayanan Digital Kecamatan Pelaihari (BUDI TANRI). Sedangkan pengolahan data menggunakan *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel*.

Ada 5 (lima) jenis layanan sesuai Standar Pelayanan di tingkat Kecamatan yang bisa diselesaikan di satu loket pelayanan, meliputi :

1. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
2. Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris;
3. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah;
4. Pelayanan Pengesahan/Legalisir Surat-Surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll.);
5. Pelayanan Pengaduan.

Jenis pelayanan tersebut di atas ditangani dan dipertanggungjawabkan oleh Camat Pelaihari selaku Kepala Kantor Kecamatan. Selain itu Sekretaris Camat beserta Kasi Pelayanan juga melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan legalisasi administrasi dan pelayanan umum lainnya.

Selain layanan di atas di Kecamatan juga memberikan layanan umum lainnya, meliputi :

1. Penanganan Bantuan Hibah;
2. Bantuan Sosial;
3. Pernyataan Beda nama/identitas;
4. Pernyataan Domisili usaha;
5. Pernyataan Domisili Tempat Tinggal;
6. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan;
7. Dll.

Untuk layanan informasi dan pengaduan menggunakan *QR Code* dari *Google Form*. Dengan ketentuan warga yang akan menyampaikan pengaduan sudah memiliki akun di *Google*. Setelah melakukan login bisa *scan QR* "Pengaduan" di Meja Pelayanan.

B. SYARAT ADMINISTRATIF
1. STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

No.	JENIS PELAYANAN	DIBUAT		PELIBATAN MASYARAKAT		DALAM BENTUK KEPUTUSAN CAMAT		SPP DIPUBLIKASIKAN		KEMUDAHAN MENGAKSES	
		SUDAH	BELUM	YA	TIDAK	SUDAH	BELUM	YA	TIDAK	MUDAH	SULIT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)	√		√		√		√		√	
2.	PELAYANAN PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS	√		√		√		√		√	
3.	PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH	√		√		√		√		√	
4.	PELAYANAN PENGESAHAN/LEGALISIR SURAT-SURAT (SKCK, REKOMENDASI, PROPOSAL, DLL.)	√		√		√		√		√	
5.	PELAYANAN PENGADUAN.	√		√		√		√		√	

MAKLUMAT PELAYANAN	Dibuat		Dipublikasikan	
	Sudah	Belum	Sudah	Belum
	√		√	

C. SYARAT TEKNIS

1. SARANA PRASARANA

a. Sarana Prasarana Utama

No.	SARANA PRASARANA UTAMA	KEBERADAAN		FUNGSI	
		ADA	TIDAK	KHUSUS	GANDA
1.	LOKET/MEJA PENDAFTARAN	√			√
2.	TEMPAT PEMROSESAN BERKAS	√			√
3.	TEMPAT PENYERAHAN DOKUMEN	√			√
4.	TEMPAT PENGELOLAAN DATA DAN INFORMASI	√			√
5.	TEMPAT PENANGANAN PENGADUAN	√			√
6.	TEMPAT PETUGAS JAGA	√		√	
7.	RUANG TUNGGU	√		√	
8.	AKSES DIFABEL	√		√	

b. Sarana Prasarana Pendukung

NO.	SARANA PRASARANA PENDUKUNG	KEBERADAAN		DIFUNGSIKAN	
		ADA	TIDAK	YA	TIDAK
1.	PAPAN PETUNJUK PELAYANAN	√		√	
2.	NOMOR ANTRIAN	√		√	
3.	BROSUR / LEAFLET INFORMASI	√		√	
4.	KOTAK / BUKU REGISTER PENGADUAN	√		√	
5.	PENDINGIN RUANGAN/KIPAS ANGIN	√		√	
6.	WIFI / HOT SPOT	√		√	
7.	TELEVISI	√		√	
8.	BACAAN / SURAT KABAR / MAJALAH	√		√	
9.	AIR MINUM / MAKANAN KECIL / PERMEN	√		√	
10.	TEMPAT SAMPAH	√		√	
11.	RUANG LAKTASI	√		√	

2. PELAKSANA TEKNIS

a. Pelaksana Teknis

No.	PELAKSANA TEKNIS	KEBERADAAN		FUNGSI	
		ADA	TIDAK	KHUSUS	GANDA
1.	PETUGAS INFORMASI	√			√
2.	PETUGAS LOKET / PENERIMA BERKAS	√			√
3.	PETUGAS OPERATOR KOMPUTER	√			√

b. Jumlah Petugas PATEN

Jumlah keseluruhan petugas yang melaksanakan PATEN secara riil dalam keseharian (mulai dari ASN maupun Tenaga Teknis) adalah 4 orang.

D. JUMAH PELAYANAN/PERMOHONAN

Berikut data jumlah pelayanan selama triwulan I (pertama) ditahun 2025 periode Januari s.d. Maret 2025 (Sesuai buku agenda pelayanan).

No.	JENIS PELAYANAN	BULAN		
		JANUARI	FEBRUARI	MARET
1	REGISTRASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)	70	138	64
2	PELAYANAN REGISTRASI SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS	26	26	26
3	PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH	8	10	8
4	REKOMENDASI	1	1	0
5	REGISTRASI PROPOSAL	7	23	33
6	REGISTRASI SURAT KETERANGAN PINDAH	0	0	0
7	REGISTRASI SKCK	2	1	1
8	REGISTRASI SURAT KETERANGAN HILANG	1	0	1
9	PERMINTAAN BANTUAN DILUAR HIBAH	0	0	3
10	LEGALISIR DOKUMEN	0	0	3
11	PENGESAHAN PERSYARATAN PENDAFTARAN (SEKOLAH, DLL)	0	74	10
12	PELAYANAN PENGADUAN.	0	0	0
	JUMLAH	115	273	149

E. LAPORAN PENGADUAN

Berikut jumlah pengaduan masuk dan tindak lanjutnya periode Januari s.d.

Maret 2025 :

No.	Bulan	Jumlah Aduan	Dikembalikan ke Admin	Diteruskan ke/dari OPD teknis	Status Selesai	Keterangan
1	JANUARI	0	0	0	0	
2	FEBRUARI	0	0	0	0	
3	MARET	0	0	0	0	
	JUMLAH	0	0	0	0	

BAB III

KESIMPULAN

Kecamatan Pelaihari sudah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan baik, hal ini dibuktikan dengan :

1. Layanan dilaksanakan mengacu pada ketentuan perundangan yang berlaku.
2. Adanya komitmen dari seluruh pegawai mulai dari kepala SKPD sampai kepetugas pelaksana untuk memberikan pelayanan dengan baik.
3. Adanya publikasi jenis layanan, persyaratan, prosedur dan biaya layanan sebagai penerapan transparansi.
4. Penerbitan rekomendasi didasarkan pada hasil survei lapangan.
5. Laporan/Aduan direspon dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Kecamatan.
6. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masuk kategori **SANGAT BAIK** dengan nilai **97,48**.



Pelaihari, April 2025
Camat Pelaihari,

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

LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI RUANG PELAYANAN



2. DOKUMENTASI KEGIATAN LAYANAN PATEN



3. PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

