

LAPORAN SURVEI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)**

KANTOR KECAMATAN BAKARANGAN



TAHUN 2020

**PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
KECAMATAN BAKARANGAN**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Bakarangan Tahun 2020 telah dapat kami selesaikan.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan dengan harapan untuk perbaikan pelayanan di waktu berikutnya.

Kritik dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk perbaikan di tahun mendatang.

Kepada semua pihak yang telah membantu kami ucapkan terima kasih atas kerjasama yang baik selama ini dan untuk dimasa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bakarangan, Desember 2020

Camat Bakarangan

MUHAMMAD RAHMANI, S.AP
NIP. 19630205 198602 1 005

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii
Daftar tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
1.3. Target / Saran.....	3
BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI.....	4
2.1 Tahap Persiapan.....	4
2.2 Tahap Pelaksanaan	6
2.3 Tahap Analisa Data.....	7
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	11
3.1 Deskripsi Responden.....	11
3.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Lokpaikat	13
BAB IV KESIMPULAN	17
BAB V PENUTUP	19

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Interval Indeks Beserta Nilainya	8
Tabel 3.1 Rekap Responden Menurut Jenis Kelamin	11
Tabel 3.2 Rekap Responden Menurut Pekerjaan	11
Tabel 3.3 Rekap Responden Menurut Pendidikan	12
Tabel 3.4 Rekap Responden Menurut Umur.....	12
Tabel 3.5 Pelayanan 01. Umum (Sekretariat)	13
Tabel 3.6 Pelayanan 02. E-KTP (Pemerintahan)	14
Tabel 3.7 Pelayanan 03. IUMKM (Perekonomian)	15
Tabel 3.8 Pelayanan 04. SKCK (Trantibum)	15
Tabel 3.8 Pelayanan 04. SKCK (Trantibum) (Lanjutan)	16
Tabel 4.1 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bakarangan 2020	17
Tabel 4.2 Hasil Penilaian Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bakarangan 2020	17
Tabel 4.2 Hasil Penilaian Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bakarangan 2020 (Lanjutan)	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kantor Kecamatan Bakarangan berkomitmen untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat, namun keberhasilan Pemerintah Kecamatan dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang ada.

Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintahan) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan Misi Kecamatan Bakarangan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Kantor Kecamatan Bakarangan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Kantor Kecamatan Bakarangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2020.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dasar di Kantor Kecamatan Bakarangan Tahun 2020, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memetakan kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bakarangan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;

2. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Kecamatan Bakarangan Tahun 2020;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing - masing Unit Pelayanan;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kecamatan Bakarangan;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.3. TARGET/ SARARAN

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat tahun 2020 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. TAHAP PERSIAPAN

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap ini meliputi :

2.1.1. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

a. Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 kelompok variable utama, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- a) STP : Sangat Tidak Puas
- b) TP : Tidak Puas
- c) P : Puas
- d) SP : Sangat Puas

2.1.2. Rancangan Sampel Survei

Responden adalah penduduk / pengguna layanan publik yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik dalam 1 tahun terakhir.

Batasan 1 tahun terakhir perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

Prinsip utama dalam penentuan rancangan sampel bahwa jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodir terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian.

Dalam kegiatan survey ini, tingkat keakuratan dalam penelitian ditetapkan dalam angka margin of error (MoE) sebesar 5%, atau dengan akurasi kepercayaan sebesar 95%. Dengan margin error 5% tersebut maka kemudian ditentukan jumlah responden dengan menggunakan rumus

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

dimana:

N = Ukuran populasi (Jumlah Penduduk Kecamatan Bakarangan tahun 2020, yaitu 10.374 jiwa)

χ^2 = nilai chi-square pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%

n = Ukuran Sampel Penelitian

p = proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

2.2. TAHAP PELAKSANAAN

2.2.1. Proses Quality Control Survei

Proses quality control survey meliputi :

a. Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner

Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan dua tahapan, yaitu masing-masing oleh surveyor. Proses monitoring kelengkapan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner.
- Input data isian kuesioner dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap. Untuk itu, dibuat aplikasi khusus sehingga jika memang terdapat jawaban yang belum terisi, maka input data tidak dapat disimpan (gagal).

b. Monitoring Validitas Kuesioner

Monitoring validitas kuesioner dilakukan oleh tenaga ahli, yaitu :

- Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan-pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
- Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner terisi .

Apabila ada salah satu indikasi berikut :

- Terdapat responden yang tidak konsisten dalam jawaban atas pertanyaan serupa atau berhubungan
- Terdapat kesamaan jawaban antar minimal 2 responden
- Terdapat kejanggalan informasi

Maka wajib dilakukan validitas survei (*quality control*) .

Quality control survei dilakukan sebanyak 20% dari jumlah kuesioner terkumpul

2.2.2. Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi data dilakukan oleh tenaga operator komputer.

2.3. TAHAP ANALISA DATA

2.3.1. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya :

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2. Perhitungan Indeks

Mengacu pada Journal of Public Transportation,

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k] \quad W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

S_k =rata-rata tingkat kepuasan

W_k =bobot kepentingan (harapan)

Selanjutnya indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 2. 1 INTERVAL INDEKS BESERTA NILAINYA

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	TIDAK BAIK
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	KURANG BAIK
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	SANGAT BAIK

3. Radar Diagram

Radar diagram merupakan salah satu metode grafis menampilkan data multivariat dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Radar diagram adalah grafik dan/atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel. Panjang jari-jari sama dengan besarnya nilai variabel. kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut.

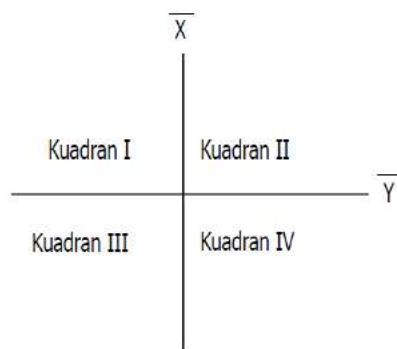
4. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai *quadrant analysis*

(Brandt, 2000 dan Latu & Everett,2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

(Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi / keadaan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (importance) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :



- Kuadran pertama, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan,

- Kuadran kedua, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

- Kuadran ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

- Kuadran keempat, “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan.

2.3.2. Penyusunan Laporan

Menyajikan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Kantor Kecamatan Bakarangan Tahun 2020.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Bakarangan tahun 2020 ini adalah masyarakat Kecamatan Bakarangan sebagai pengguna layanan publik di Kantor Camat Bakarangan dalam 1 tahun terakhir. Dari hasil survei, diperoleh 100 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei disampaikan dalam bab ini.

3.1. DESKRIPSI RESPONDEN

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan usia disampaikan dalam Tabel berikut:

Tabel 3. 1 REKAP RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL. 04	JUMLAH	PERSEN
1	LAKI-LAKI	18	19	13	4	54	54,00
2	PEREMPUAN	17	11	17	1	46	46,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebesar 54.00 %.

Tabel 3. 2 REKAP RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL.04	JUMLAH	PERSEN
1	PNS/TNI/POLRI	7	0	0	0	7	7,00
2	PEGAWAI SWASTA	3	0	4	0	7	7,00
3	WIRA USAHA	10	3	18	0	31	31,00
4	PELAJAR/MAHASISWA	0	19	0	5	24	24,00
5	LAINNYA	15	8	8	0	31	31,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden tertinggi menurut kelompok pekerjaan adalah Kelompok Wirausaha dan Kelompok Pekerjaan Lainnya sebesar 31.00 %, sedangkan terendah adalah Kelompok PNS/TNI/POLRI dan Kelompok Pekerjaan Pegawai Swasta sebesar 7.00 %.

Tabel 3. 3 REKAP RESPONDEN MENUURUT PENDIDIKAN

NO	PEKERJAAN	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL.04	JUMLAH	PERSEN
1	SD KEBAWAH	3	2	4	0	9	9,00
2	SLTP	8	6	2	0	16	16,00
3	SLTA	19	22	20	5	66	66,00
4	D1/D2/D3	1	0	3	0	4	4,00
5	S-1	3	0	1	0	4	4,00
6	S-2 KE ATAS	1	0	0	0	1	1,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden tertinggi menurut kelompok pendidikan adalah Kelompok Pendidikan SLTA 66.00 %, sedangkan terendah adalah Kelompok Pendidikan S-2 Keatas 1.00%

Tabel 3. 4 REKAP RESPONDEN MENURUT UMUR

NO	U M U R	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL.04	JUMLAH	PERSEN
1	<15 TH	3	28	3	5	39	39,00
2	15-29 TH	11	1	11	0	23	23,00
3	30-49 TH	19	0	6	0	25	25,00
4	50-69 TH	2	0	9	0	11	11,00
5	69-KE ATAS	0	1	1	0	2	2,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden tertinggi menurut kelompok Umur adalah Kelompok Usia 17-29 Tahun 39.00 %, sedangkan terendah adalah Kelompok Usia 69- ke atas Tahun 2.00 %.

3.2. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KECAMATAN

BAKARANGAN

Seperti telah disampaikan di bagian metodologi, analisis kepuasan masyarakat diolah melalui beberapa metode, yaitu : analisis indeks, analisis IPA dan Radar Diagram. Analisis kepuasan masyarakat dirinci dalam beberapa sub bagian berdasarkan 4 unit layanan yang akan dibahas dibawah ini.

3.2.1. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Umum

Hasil survei terkait dengan kepuasan terhadap layanan Umum disampaikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 3. 5 PELAYANAN 01. UMUM (SEKRETARIAT)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	125	3,57	0,40	89,29
2	Prosedur	125	3,57	0,40	89,29
3	Ketepatan Waktu	120	3,43	0,38	85,71
4	Kewajaran Biaya/Tarif	124	3,54	0,39	88,57
5	Produk Pelayanan	122	3,49	0,39	87,14
6	Kompetensi Pelaksana	123	3,51	0,39	87,86
7	Perilaku Pelaksana	124	3,54	0,39	88,57
8	Maklumat Pelayanan	120	3,43	0,38	85,71
9	Penanganan Pengaduan	124	3,54	0,39	88,57
JUMLAH		1107	3,51	0,39	87,86
RATA-RATA		3,51	Xxx	Xxx	Xxx
NILAI TERTIMBANG		0,39	Xxx	xxx	Xxx
INDEKS		87,86	Xxx	xxx	Xxx

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan umum di Kantor Kecamatan Bakarangan sebesar 87,86 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,51.

3.2.2. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan KTP

Hasil survei terkait dengan kepuasan terhadap layanan KTP disampaikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 3. 6 PELAYANAN 02. E-KTP (PEMERINTAHAN)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	101	3,37	0,37	84,17
2	Prosedur	99	3,30	0,37	82,50
3	Ketepatan Waktu	97	3,23	0,36	80,83
4	Kewajaran Biaya/Tarif	103	3,43	0,38	85,83
5	Produk Pelayanan	102	3,40	0,38	85,00
6	Kompetensi Pelaksana	98	3,27	0,36	81,67
7	Perilaku Pelaksana	103	3,43	0,38	85,83
8	Maklumat Pelayanan	100	3,33	0,37	83,33
9	Penanganan Pengaduan	98	3,27	0,36	81,67
JUMLAH		901	3,34	0,37	83,43
RATA-RATA		3,34	Xxx	xxx	xxx
NILAI TERTIMBANG		0,37	Xxx	xxx	xxx
INDEKS		83,43	Xxx	xxx	xxx

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan KTP di Kantor Kecamatan Bakarangan sebesar 83,43 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,34.

3.2.3. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan IUMKM

Hasil survei terkait dengan kepuasan terhadap layanan IUMKM disampaikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 3. 7 PELAYANAN 03. IUMKM (PEREKONOMIAN)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	99	3,30	0,37	82,50
2	Prosedur	97	3,23	0,36	80,83
3	Ketepatan Waktu	100	3,33	0,37	83,33
4	Kewajaran Biaya/Tarif	93	3,10	0,34	77,50
5	Produk Pelayanan	98	3,27	0,36	81,67
6	Kompetensi Pelaksana	91	3,03	0,34	75,83
7	Perilaku Pelaksana	98	3,27	0,36	81,67
8	Maklumat Pelayanan	94	3,13	0,35	78,33
9	Penanganan Pengaduan	97	3,23	0,36	80,83
JUMLAH		867	3,21	0,36	80,28
RATA-RATA		3,21	xxx	Xxx	Xxx
NILAI TERTIMBANG		0,36	xxx	Xxx	Xxx
INDEKS		80,28	xxx	Xxx	Xxx

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan IUMKM di Kantor Kecamatan Bakarangan sebesar 80,28 atau masuk dalam kategori B (Baik).

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,21.

3.2.4. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SKCK

Hasil survei terkait dengan kepuasan terhadap layanan SKCK disampaikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 3. 8 PELAYANAN 04. SKCK (TRANTIBUM)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	17	3,40	0,38	85,00
2	Prosedur	16	3,20	0,36	80,00
3	Ketepatan Waktu	17	3,40	0,38	85,00

Tabel 3. 9 PELAYANAN 04. SKCK (TRANTIBUM) (Lanjutan)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
4	Kewajaran Biaya/Tarif	16	3,20	0,36	80,00
5	Produk Pelayanan	16	3,20	0,36	80,00
6	Kompetensi Pelaksana	17	3,40	0,38	85,00
7	Perilaku Pelaksana	16	3,20	0,36	80,00
8	Maklumat Pelayanan	18	3,60	0,40	90,00
9	Penanganan Pengaduan	16	3,20	0,36	80,00
JUMLAH		149	3,31	0,37	82,78
RATA-RATA		3,31	xxx	xxx	Xxx
NILAI TERTIMBANG		0,37	xxx	xxx	Xxx
INDEKS		82,78	xxx	xxx	Xxx

Berdasarkan diatas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan SKCK di Kantor Kecamatan Bakarangan sebesar 82,78 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,31.

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas layanan Kantor Kecamatan Bakarangan berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Dalam hal prioritas utama peningkatan kinerja harus dipertahankan karena penilaian responden terhadap kinerja petugas menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi.

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi, sehingga perlu mempertahankan kualitas di layanan ini

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Tidak ada yang diprioritaskan karena Nilai kepuasannya dianggap di atas rata-rata.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata .

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bakarangan tahun 2020 yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bakarangan, dirangkum pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4. 1 HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BAKARANGAN 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	3,42	0,38	85,50
2	Prosedur	3,37	0,37	84,25
3	Ketepatan Waktu	3,34	0,37	83,50
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,36	0,37	84,00
5	Produk Pelayanan	3,38	0,38	84,50
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,37	82,25
7	Perilaku Pelaksana	3,41	0,38	85,25
8	Maklumat Pelayanan	3,32	0,37	83,00
9	Penanganan Pengaduan	3,35	0,37	83,75
	JUMLAH	3,36	0,37	84,00

Tabel 4. 2 HASIL PENILAIAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BAKARANGAN 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3,42	85,50	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,37	84,25	A	SANGAT BAIK
3	Ketepatan Waktu	3,34	83,50	A	SANGAT BAIK
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,36	84,00	A	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	3,38	84,50	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,25	A	SANGAT BAIK

Tabel 4. 3 HASIL PENILAIAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BAKARANGAN 2020 (Lanjutan)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
7	Perilaku Pelaksana	3,41	85,25	A	SANGAT BAIK
8	Maklumat Pelayanan	3,32	83,00	A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,35	83,75	A	SANGAT BAIK
	JUMLAH	3,36	84,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 4.1 dan tabel 4.2 adalah Rangkuman Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bakarangan Tahun 2020.

Kepuasan masyarakat Kecamatan Bakarangan terukur melalui sebuah indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 84,00.

- Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bakarangan masuk pada kategori A (Sangat Baik).

BAB V
PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bakarangan Tahun 2020 ini disampaikan semoga bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Bakarangan kepada masyarakat di masa mendatang.

TERIMA KASIH.....

MARI KITA PERTAHANKAN DAN KITA TINGKATKAN UNTUK TAHUN TAHUN
BERIKUT NYA.....

Camat Bakarangan

MUHAMMAD RAHMANI, S.AP
NIP. 19630205 198602 1 005

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BAKARANGAN TAHUN 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	UMUM	KTP	IUMKM	SKCK	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	125	101	99	17	342	3,42	0,38	85,50
2	Prosedur	125	99	97	16	337	3,37	0,37	84,25
3	Ketepatan Waktu	120	97	100	17	334	3,34	0,37	83,50
4	Kewajaran Biaya/Tarif	124	103	93	16	336	3,36	0,37	84,00
5	Produk Pelayanan	122	102	98	16	338	3,38	0,38	84,50
6	Kompetensi Pelaksana	123	98	91	17	329	3,29	0,37	82,25
7	Perilaku Pelaksana	124	103	98	16	341	3,41	0,38	85,25
8	Maklumat Pelayanan	120	100	94	18	332	3,32	0,37	83,00
9	Penanganan Pengaduan	124	98	97	16	335	3,35	0,37	83,75
JUMLAH		1107	901	867	149	3024	3,36	0,37	84,00
RATA-RATA		3,51	3,34	3,21	3,31	3,36	xxx	xxx	xxx
NILAI TERTIMBANG		0,39	0,37	0,36	0,37	0,37	xxx	xxx	xxx
INDEKS		87,86	83,43	80,28	82,78	84,00	xxx	xxx	xxx

PELAYANAN 01. UMUM (SEKRETARIAT)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	125	3,57	0,40	89,29
2	Prosedur	125	3,57	0,40	89,29
3	Ketepatan Waktu	120	3,43	0,38	85,71
4	Kewajaran Biaya/Tarif	124	3,54	0,39	88,57
5	Produk Pelayanan	122	3,49	0,39	87,14
6	Kompetensi Pelaksana	123	3,51	0,39	87,86
7	Perilaku Pelaksana	124	3,54	0,39	88,57
8	Maklumat Pelayanan	120	3,43	0,38	85,71
9	Penanganan Pengaduan	124	3,54	0,39	88,57
JUMLAH		1107	3,51	0,39	87,86
RATA-RATA		3,51	xxx	xxx	xxx
NILAI TERTIMBANG		0,39	xxx	xxx	xxx
INDEKS		87,86	xxx	xxx	xxx

PELAYANAN 02. KTP (PEMERINTAHAN)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	101	3,37	0,37	84,17
2	Prosedur	99	3,30	0,37	82,50
3	Ketepatan Waktu	97	3,23	0,36	80,83
4	Kewajaran Biaya/Tarif	103	3,43	0,38	85,83
5	Produk Pelayanan	102	3,40	0,38	85,00
6	Kompetensi Pelaksana	98	3,27	0,36	81,67
7	Perilaku Pelaksana	103	3,43	0,38	85,83
8	Maklumat Pelayanan	100	3,33	0,37	83,33
9	Penanganan Pengaduan	98	3,27	0,36	81,67
JUMLAH		901	3,34	0,37	83,43
RATA-RATA		3,34	xxx	xxx	xxx
NILAI TERTIMBANG		0,37	xxx	xxx	xxx
INDEKS		83,43	xxx	xxx	xxx

PELAYANAN 03. IUMKM (PEREKONOMIAN)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	99	3,30	0,37	82,50
2	Prosedur	97	3,23	0,36	80,83
3	Ketepatan Waktu	100	3,33	0,37	83,33
4	Kewajaran Biaya/Tarif	93	3,10	0,34	77,50
5	Produk Pelayanan	98	3,27	0,36	81,67
6	Kompetensi Pelaksana	91	3,03	0,34	75,83
7	Perilaku Pelaksana	98	3,27	0,36	81,67
8	Maklumat Pelayanan	94	3,13	0,35	78,33
9	Penanganan Pengaduan	97	3,23	0,36	80,83
JUMLAH		867	3,21	0,36	80,28
RATA-RATA		3,21	xxx	xxx	xxx
NILAI TERTIMBANG		0,36	xxx	xxx	xxx
INDEKS		80,28	xxx	xxx	xxx

PELAYANAN 04. SKCK (TRANTIBUM)

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH	RATA RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	17	3,40	0,38	85,00
2	Prosedur	16	3,20	0,36	80,00
3	Ketepatan Waktu	17	3,40	0,38	85,00
4	Kewajaran Biaya/Tarif	16	3,20	0,36	80,00
5	Produk Pelayanan	16	3,20	0,36	80,00
6	Kompetensi Pelaksana	17	3,40	0,38	85,00
7	Perilaku Pelaksana	16	3,20	0,36	80,00
8	Maklumat Pelayanan	18	3,60	0,40	90,00
9	Penanganan Pengaduan	16	3,20	0,36	80,00
JUMLAH		149	3,31	0,37	82,78
RATA-RATA		3,31	xxx	xxx	xxx
NILAI TERTIMBANG		0,37	xxx	xxx	xxx
INDEKS		82,78	xxx	xxx	xxx

REKAF RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL. 04	JUMLAH	PERSEN
1	LAKI-LAKI	18	19	13	4	54	54,00
2	PEREMPUAN	17	11	17	1	46	46,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

REKAF RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL. 04	JUMLAH	PERSEN
1	PNS/TNI/POLRI	7	0	0	0	7	7,00
2	PEGAWAI SWASTA	3	0	4	0	7	7,00
3	WIRA USAHA	10	3	18	0	31	31,00
4	PELAJAR/MAHASISWA	0	19	0	5	24	24,00
5	LAINNYA	15	8	8	0	31	31,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

REKAF RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

NO	PEKERJAAN	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL. 04	JUMLAH	PERSEN
1	SD KEBAWAH	3	2	4	0	9	9,00
2	SLTP	8	6	2	0	16	16,00
3	SLTA	19	22	20	5	66	66,00
4	D1/D2/D3	1	0	3	0	4	4,00
5	S-1	3	0	1	0	4	4,00
6	S-2 KE ATAS	1	0	0	0	1	1,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

REKAF RESPONDEN MENURUT UMUR

NO	U M U R	PEL. 01	PEL. 02	PEL. 03	PEL. 04	JUMLAH	PERSEN
1	17-29 TH	3	28	3	5	39	39,00
2	30-39 TH	11	1	11	0	23	23,00
3	40-49 TH	19	0	6	0	25	25,00
4	50-59 TH	2	0	9	0	11	11,00
5	60-KE ATAS	0	1	1	0	2	2,00
JUMLAH		35	30	30	5	100	100,00

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	TIDAK BAIK
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	KURANG BAIK
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	3,42	0,38	85,50
2	Prosedur	3,37	0,37	84,25
3	Ketepatan Waktu	3,34	0,37	83,50
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,36	0,37	84,00
5	Produk Pelayanan	3,38	0,38	84,50
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,37	82,25
7	Perilaku Pelaksana	3,41	0,38	85,25
8	Maklumat Pelayanan	3,32	0,37	83,00
9	Penanganan Pengaduan	3,35	0,37	83,75
JUMLAH		3,36	0,37	84,00

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3,42	85,50	B	BAIK
2	Prosedur	3,37	84,25	A	SANGAT BAIK
3	Ketepatan Waktu	3,34	83,50	B	BAIK
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,36	84,00	A	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	3,38	84,50	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,25	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,41	85,25	A	SANGAT BAIK
8	Maklumat Pelayanan	3,32	83,00	A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,35	83,75	B	BAIK
JUMLAH		3,36	84,00	A	SANGAT BAIK



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
KECAMATAN BAKARANGAN
Jln. Syekh Salman Al Farisi No. 81 Bakarangan

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
KABUPATEN TAPIN

KEPUTUSAN CAMAT BAKARANGAN
NOMOR 17 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA
KECAMATAN BAKARANGAN TAHUN 2020

CAMAT BAKARANGAN,

- Menimbang :
- a. Bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja Kecamatan Bakarangan adalah dengan menetapkan Indikator Kinerja Utama sebagai dasar pengukuran keberhasilan pencapaian suatu tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan;
 - b. Bahwa sebagaimana pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Bakarangan tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Kecamatan Bakarangan.
- Mengingat :
1. Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Undang – Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang – Undang Darurat Nomor 2 Tahun 1953 tentang pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Lembaran Negara Indonesia Nomor 1980);
 2. Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Penimbangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
7. Peraturan Pemerintahan Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di lingkungan Instansi Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tapin;
11. Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, dan Fungsi, Uraian Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Tapin.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KESATU : Indikator Kinerja Utama Kecamatan Bakarangan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Indikator Kinerja Utama merupakan acuan ukuran kinerja yang digunakan oleh Kecamatan Bakarangan untuk menetapkan rencana kinerja tahunan, menyampaikan rencana kinerja kerja dan anggaran, menyusun dokumen penetapan kinerja, menyusun laporan akuntabilitas kinerja serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja.

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada Tahun 2020, Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bakarangan

Pada Tanggal Januari 2020

CAMAT BAKARANGAN,



MUHAMMAD RAHMANI, S.AP

NIP. 19630205 198602 1 005

Lampiran : KEPUTUSAN CAMAT BAKARANGAN NOMOR 17 TAHUN 2020
TENTANG PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA KECAMATAN BAKARANGAN TAHUN 2020

**PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)
KANTOR KECAMATAN BAKARANGAN TAHUN 2020**

KINERJA UTAMA / TUJUAN / SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	PENJELASAN (ALASAN MEMILIH INDIKATOR DAN CARA MENGHITUNG INDIKATOR)	PENANGGUNG JAWAB	SUMBER DATA
MENINGKATNYA KUALITAS PELAYANAN	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PERSENTASE LAYANAN MASYARAKAT DENGAN INDEKS MINIMAL B	SURVEY TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN $\frac{\text{JUMLAH LAYANAN DENGAN IKM MINIMAL B}}{\text{JUMLAH LAYANAN DI KECAMATAN}} \times 100 \%$	SEKRETARIS CAMAT	HASIL SURVEY
MENINGKATNYA PENYELESAIAN PENGADUAN	PERSENTASE PENGADUAN MASYARAKAT YANG DISELESAIKAN	$\frac{\text{JUMLAH PENGADUAN YANG TERSELESAIKAN}}{\text{JUMLAH PENGADUAN}} \times 100 \%$	KASI TRANTIB	LAPORAN PENGADUAN
MENINGKATNYA PENGELOLAAN ADMINISTRASI Pemerintahan DESA	PERSENTASE DESA YANG MELAKSANAKAN ADMINISTRASI Pemerintahan DESA SESUAI KETENTUAN	JUMLAH DESA YANG MELAKSANAKAN ADMINISTRASI SESUAI KETENTUAN JUMLAH DESA Desa yang memiliki administrasi sesuai ketentuan adalah desa yang memiliki dokumen- dokumen sesuai permendagri nomor 113 tahun 2014 tentang keuangan desa dan 114 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan desa, serta perbup nomor 14 tahun 2015 tentang tatacara pengadaan barang dan jasa	KASI Pemerintahan	LAPORAN

Lampiran : KEPUTUSAN CAMAT BAKARANGAN NOMOR 17 TAHUN 2020
TENTANG PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA KECAMATAN BAKARANGAN TAHUN 2020

4.	MENINGKATNYA PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM KEGIATAN KEAGAMAAN DAN PELAKU USAHA KECAMATAN	TINGKAT PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM KEGIATAN KEAGAMAAN	<p><u>JUMLAH MASYARAKAT YANG AKTIF DALAM KEAGAMAAN</u> X 100 %</p> <p>JUMLAH SELURUH MASYARAKAT</p> <p><u>JUMLAH PELAKU USAHA</u></p> <p>JUMLAH SELURUH MASYARAKAT</p>	KASI KESRA	LAPORAN
				KASI PEREKONOMIAN	LAPORAN

CAMAT BAKARANGAN,



MUHAMMAD RAHMANI, S.AP

NIP. 19630205 198602 1 005