

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memperhatikan semakin dinamis dan kompleksnya tuntutan dan harapan masyarakat terhadap terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel, maka pemerintah harus mampu memenuhi salah satu tuntutan masyarakat yang sangat urgen dan mendasar, yaitu pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas yang dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

Hal itu disebabkan fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Oleh karenanya penyelenggara pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu mengkaji dan menemukenali tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan, salah satunya adalah dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, dengan melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan pengaduan, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna serta untuk menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta.

C. Metode

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara tetap setiap 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*, yaitu skala psikometrik dengan menggunakan kuesioner (angket) melalui kegiatan survei. Sedangkan pengolahan dan analisis hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai kaidah pengolahan survei

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Camat Barambai Nomor 002 Tahun 2020

Susunan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Barambai adalah sebagai berikut :

1. Pengarah : Camat Barambai
2. Ketua : Sekretaris Camat
3. Anggota/surveyor : Kasi PM, Kasi PEM , Plt. Kasi Kesra dan Pengadministrasian Kependudukan
4. Sekretariat : Plt. Kasi Kesra

E. Jadwal dan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat telah disusun jadwal kegiatan survei sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1	Rapat Persiapan :		Ketua Tim
	a. Penetapan jadwal kegiatan	September 2020	
	b. Pembentukan Tim Survei	Januari 2020	
	c. Penetapan mekanisme pelaksanaan survey	September 2020	
2	Penyebaran kuesioner	2 September 2020	Surveyor
3	Pengumpulan kuesioner	15 Oktober 2020	Surveyor
4	Pengolahan data	19 Oktober 2020	Surveyor
5	Penyusunan laporan hasil survey	9 November 2020	Sekretariat
6	Rapat penyampaian hasil survey	16 November 2020	Ketua Tim
7	Penyampaian laporan survei ke Bupati melalui Bagian Organisasi Setda	30 November 2020	Sekretariat

BAB II ANALISIS

A. Data Kuesioner

Berdasarkan data Perkembangan Kependudukan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020 yang diolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, jumlah penduduk Kecamatan Barambai sampai bulan Oktober 2020 sebanyak 16.347[/ orang.

Gambaran karakteristik Penduduk Kecamatan Barambai secara detil adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	8.231	50,40
Perempuan	8.116	49,60
Jumlah	16.347	100

Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%
0 - 14	2.161	26,30	2.048	25,20	4.209	25,70
15 - 64	5.514	67,00	5.516	68,00	11.030	67,50
65+	556	6,70	552	6,80	1.108	6,80
Jumlah	8.231	100	8.116	100	16.347	100

Tabel 3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase (%)
SD sederajat	2.325	40,30
SMP sederajat	2.221	38,50
SLTA sederajat	997	17,30
D-I / D-II	30	0,50
Akademi/D-III/Sarjana Muda	85	1,50
D-IV / S-1	99	1,70
S-2	7	0,10
S-3	0	0,00
Jumlah	5.764	100

Tabel 4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase (%)
Belum/Tidak Bekerja	4.257	26,00
Mengurus Rumah Tangga	2.055	12,60
PNS	211	1,30
TNI	18	0,10
Polri	25	0,20
Pensiunan	20	0,10
Pelajar/Mahasiswa	4.325	26,50
Petani/Pekebun	4.605	28,20
BUMN/BUMD	4	0,02
Pedagang	125	0,80
Peternak	25	0,20
Karyawan Swasta	385	2,30
Buruh	292	1,80
Lain-lain	0	0
Jumlah	16.347	100

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka jumlah sampel untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Kecamatan Barambai pada tahun 2020 sebanyak 375 orang responden.

Dari jumlah responden sebanyak 375 orang tersebut, jumlah kuesioner yang telah dikembalikan sebanyak 375 lembar kuisisioner, dan jumlah kuisisioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah sebanyak 375 lembar kuesioner.

Gambaran karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan pada Kecamatan Barambai untuk tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	193	51,50
Perempuan	182	48,50
Jumlah	375	100

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%
0 - 14	0	0	0	0	0	0
15 - 64	180	93,30	155	85,20	335	89,30
65+	13	6,70	27	14,80	40	10,70
Jumlah	193	100	182	100	375	100

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
SD sederajat	64	17,10
SMP sederajat	92	24,50
SLTA sederajat	172	45,90
D-I / D-II	0	0
Akademi/D-III/Sarjana Muda	5	1,30
D-IV / S-1	42	11,20
S-2	0	0,00
Tidak Sekolah	0	0,00
Jumlah	375	100

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Belum/Tidak Bekerja	0	0,00
Mengurus Rumah Tangga	0	0
PNS	90	24
TNI	0	0
Polri	0	0
Pensiunan	0	0
Pelajar/Mahasiswa	25	6,67
Petani/Pekebun	150	40
BUMN/BUMD	0	0
Pedagang	0	0
Peternak	0	0
Swasta	110	29,33
Wirausaha	0	0
Lain-lain	0	0
Jumlah	375	100

B. Perhitungan

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi Nilai. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Tabel 9. 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

Dari kuesioner yang disampaikan kepada masyarakat dengan jumlah 375 lembar kuisisioner, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 10. Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	1217	3,25	0,36
2	Prosedur Pelayanan	1194	3,18	0,35
3	Waktu Pelayanan	1203	3,21	0,36
4	Biaya/Tarif Pelayanan	1413	3,77	0,42
5	Kesesuaian Produk Layanan	1205	3,21	0,36
6	Kompetensi Pelaksana dalam Pelayanan	1231	3,28	0,36
7	Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan	1220	3,25	0,36
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	1218	3,25	0,36
9	Penanganan Pengaduan	1323	3,53	0,39
				3,33

Dari tabel 10 di atas, terlihat bahwa unsur biaya/tarif dalam pelayanan yang memiliki nilai unsur tertinggi adalah 3,77 , sedangkan Unsur Persyaratan Pelayanan memiliki nilai terendah yaitu 3.18.

C. Deskripsi Hasil

1. Unsur Persyaratan Pelayanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 3,09.

Hasil nilai survei untuk unsur kesesuaian persyaratan tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Nilai Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kesesuaian Persyaratan	3,04	3,44	3,09	3,25

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei unsur kesesuaian persyaratan selama 4 tahun mengalami fluktuasi

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil survey unsur kesesuaian persyaratan pada tahun 2020 sebesar 3,25, mengalami peningkatan/kenaikan dibanding dengan tahun 2019 sebelumnya yakni 3,09 walau pun kenaikannya tidak terlalu signifikan, karena persyaratan telah dibuat baku disesuaikan peruntukannya

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kemudahan prosedur sebesar 3,17.

Hasil nilai survei untuk unsur kemudahan prosedur tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Nilai Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kemudahan Prosedur	3,04	3,00	3,17	3,18

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei unsur Kemudahan Prosedur selama 4 tahun ada perubahan.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil survey unsur Kemudahan Prosedur pada tahun 2020 sebesar 3,18, mengalami perubahan naik dibanding dengan tahun 2019 sebelumnya yakni 3,17, karena hal tersebut disebabkan antara lain prosedur pelayanan terdapat dalam SOP pelayanan mudah dipahami oleh pengguna layanan karena lebih simple dan fleksibel walaupun masih belum memuaskan prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Barambai. Untuk 2020 unsur kemudahan prosedur pelayanan dibuat lebih mudah.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kecepatan waktu pelayanan sebesar 3,22

Hasil nilai survei untuk unsur kecepatan waktu pelayanan tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Nilai Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kecepatan Waktu Pelayanan	3,01	2,95	3,22	3,21

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei unsur Kecepatan Waktu Pelayanan selama 4 tahun mengalami fluktuasi.

Untuk tahun 2020 nilai Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan mengalami penurunan karena disebabkan Pejabat pengambil keputusan berada di Kabupaten khususnya pada bidang pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kewajaran biaya/ tariff Pelayanan sebesar 3,73

Hasil nilai survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 14. Nilai Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kewajaran Pelayanan biaya/tariff	4,05	4,00	3,73	3,77

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei unsur Kewajaran Biaya/Tarif selama 4 tahun mengalami fluktuasi.

Untuk tahun 2020 nilai Unsur Kewajaran Biaya/Tarif mengalami peningkatan karena petugas pelayanan transparan, tidak meminta/ menerima biaya dan diruang tunggu pelayanan sudah ada Maklumat Pelayanan.

5. Unsur Kesesuaian Produk Layanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kesesuaian produk layanan sebesar 3,18

Hasil nilai survei untuk unsur kesesuaian produk layanan tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 15. Nilai Unsur Kesesuaian Produk Layanan Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kesesuaian Produk Layanan	3.04	3,00	3,18	3,21

Dari table diatas Untuk tahun 2020 nilai Unsur Kesuaian Produk Layanan mengalami peningkatan karena petugas pelayanan melaksanakan tugasnya mengacu pada SOP pelayanan. Untuk 2020 kesesuaian produk layanan, petugas dalam menjalankan tugasnya telah sesuai dengan uraian tugas dan fungsi kecamatan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kompetensi petugas sebesar 3,22

Hasil nilai survei untuk unsur kompetensi petugas tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 16. Nilai Unsur Kompetensi Petugas Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kompetensi Petugas Pelayanan	3,04	3,00	3,22	3,28

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei Unsur Kompetensi Petugas selama 4 tahun mengalami fluktuasi.

Untuk tahun 2020 nilai Unsur Kompetensi Petugas mengalami peningkatan karena petugas telah mengikuti workshop, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan seseuai dengan bidang tugasnya.

7. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan

Dari hasil survey tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur perilaku petugas sebesar 3,20

Hasil nilai survei untuk unsur perilaku petugas tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 17. Nilai Unsur Prilaku Petugas Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,04	3,00	3,20	3,25

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei Unsur Prilaku Petugas selama 4 tahun mengalami fluktuasi.

Untuk tahun 2020 nilai Unsur Prilaku Petugas mengalami peningkatan hal tersebut disebabkan antara lain meningkatnya disiplin petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan SOP pelayanan dan petugas melayani dengan ramah.

8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,21

Hasil nilai survei untuk unsur kualitas sarana dan prasarana tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 18. Nilai Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04	3,00	3,21	3,25

Dari table diatas diketahui untuk 2020 Kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan di harapkan dapat ditingkatkan untuk tercapainya pelayanan yang maksimal sesuai dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Barambai

9. Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan

Dari hasil survei tahun 2019 terlihat bahwa nilai untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 3,62

Hasil nilai survei untuk unsur penanganan pengaduan tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 19. Nilai Unsur Penanganan Pengaduan Tahun 2017 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei			
	2017	2018	2019	2020
Penanganan Pengaduan	4,05	4,00	3,62	3,53

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil survei Unsur Penanganan Pengaduan selama 4 tahun selalu mengalami penurunan/penaikan.

Untuk tahun 2020 nilai Unsur Penanganan Pengaduan mengalami penurunan disebabkan kesadaran masyarakat telah meningkat atas hak-haknya sebagai penerima layanan serta masyarakat sudah mengerti dan paham akan prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Barambai.

BAB III P E N U T U P

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Kecamatan Barambai Tahun 2020, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 375 orang.
- b. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 1,194 dimana memberikan prosedur pelayanan masih dinilai kurang, terutama dalam menyampaikan Prosedur pelayanan yang diminta oleh masyarakat Kecamatan Barambai yang tidak terlalu berbelit-belit
- c. Untuk mengatasi hal tersebut Petugas Pelayanan Kecamatan Barambai memberikan arahan kepada masyarakat penerima layanan langsung menuju tempat pelayanan yang telah tersedia yaitu pelayanan terpadu satu pintu.
- d. Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Barambai selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD. Untuk Tahun 2021 ada penambahan sarana dan prasarana kantor yang sudah baik, dengan fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat seperti Tv, kamar mandi / Wc dan kipas angin juga pelayanan yang ramah.
- e. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,25 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) apabila mempunyai nilai terendah;
- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman aparat terkait ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
- d. Sarana dan prasarana pelayanan saat ini sudah baik kualitas maupun kuantitasnya seperti ruang tunggu, tempat parkir, kursi tunggu dan sebagainya untuk kedepannya fasilitas bagi penyandang disabilitas ,ruang untuk ibu menyusui serta ruang anak untuk bermain sudah tersedia.
- e. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan sudah memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;

- f. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Barambai yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dari hasil Survey