

**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
KECAMATAN ABANG**



**LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025**

KECAMATAN ABANG
JLN. WR. SUPRATMAN-ABANG TELP. NO. (0363) 21641
KODE POS : 80852 - ABANG

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat asung kerta wara nugraha-Nya, Buku Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Abang untuk Tahun 2025 dapat diselesaikan pada waktunya.

Penyusunan buku laporan ini merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan di bidang Perijinan dan Non Perijinan pada Kantor Kecamatan Abang. Hasil survei ini akan dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggap kurang sehingga tercapai suatu kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak, disamping pula untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur dalam melayani publik di Kantor Kecamatan Abang.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, maka untuk lebih sempurnanya laporan ini di masa mendatang, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat kami harapkan. Melalui kesempatan ini pula kami menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan dari semua pihak, sehingga Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dengan harapan semoga buku laporan ini bisa bermanfaat dan memberikan gambaran kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Abang.


Camat Abang,
Putu Agusteja Pramascita, S.STP.,M.Sc
Pembina
NIP. 19851003 200312 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. DASAR PELAKSANAAN KEGIATAN.....	2
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN	2
1.4. RUANG LINGKUP	2
BAB II METODE KEGIATAN SURVEI IKM.....	4
2.1. Pengumpulan Data	4
2.2. Pengisian Kuesioner.....	4
2.3. Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB III LAPORAN HASIL PENYUSUNAN IKM KANTOR KECAMATAN ABANG....	6
3.1. Kondisi Umum.....	6
3.2. Penilaian SKM	8
BAB IV KESIMPULAN,SARAN DAN REKOMENDASI.....	11
A. Kesimpulan	11
B Saran.....	11
C. Rekomendasi	12
LAMPIRAN.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kecamatan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei kepuasan masyarakat merupakan bahan penilaian terhadap kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana pelayanan publik dimana hasil survei menjadi pendorong bagi instansi penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sehubungan dengan hal tersebut untuk mengukur kinerja aparaturnya Kecamatan Abang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT” pada Kantor Kecamatan Abang.

1.2 DASAR PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (*Pasal 2 disebutkan bahwa : “Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun”*) ;

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparaturnya Kecamatan Abang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.4 RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan pada Kantor Kecamatan Abang, sebanyak 80 responden setiap pelayanan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan kepada Masyarakat.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) terdiri

dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

METODE KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dilaksanakan di Kantor Kecamatan Abang. Bahan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempergunakan kuesioner pengukuran SKM sebagai unsur minimal dan dasar bagi pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya;
- 2) Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini;
- 3) Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan;
- 4) Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan;
- 5) Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
- 7) Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) Tersedianya maklumat Pelayanan;
- 9) Penanganan Pengguna Layanan.

2.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan berdasarkan penetapan responden yang dipilih secara acak (*simple random sampling*) sebanyak 80 orang responden di masing-masing pelayanan publik yang ditetapkan.

Petugas pencacah responden aktif melakukan penyebaran kuesioner baik secara pasif maupun aktif, pencacah responden sering melaksanakan berbagai metode penetapan jawaban kuesioner seperti menunggu pengisian kuesioner yang diberikan kepada masyarakat dan dilanjutkan dengan pengumpulan hasil kuesioner.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur

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

pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 09 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Penetapan nilai persepsi, interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan diuraikan dalam tabel sebagai berikut :

No	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYA NAN	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

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Kondisi Umum

A. Profil

Jumlah Pegawai pada Kantor Kecamatan Abang pada Tahun 2025 selama pelaksanaan program dan kegiatan setelah berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 7 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem berjumlah 27 orang ASN dan 19 Non ASN, dengan kriteria sebagai berikut :

Pangkat dan Golongan

- Pembina IV/a sebanyak 2 orang
- Penata Tk I (III/d) sebanyak 3 orang
- Penata (III/c) sebanyak 2 orang
- Penata Muda Tk I (III/b) sebanyak 1 orang
- Penata Muda (III/a) sebanyak 4 orang
- Penata Tk I (II/d) sebanyak 6 orang
- Pengatur (II/c) sebanyak 3 orang
- Pengatur Muda Tk I (II/b) sebanyak 1 orang
- Juru Tk I (I/d) sebanyak 2 orang
- Juru Muda Tk I (I/b) sebanyak 1 orang

B. Motto Pelayanan pada Kantor Kecamatan Abang

- **Motto** : Kecamatan Abang Melayani Dengan Sepenuh Hati, Berahlak Dan Prima “ ABANG MANTAP ”
 - Sepenuh Hati : Memberikan pelayanan publik dengan sepenuh hati, sehingga pelayanan yang diberikan dan dihasilkan adalah pelayanan yang ikhlas dan tanpa pamrih
 - Berahlak : Nilai dasar Pegawai yang menjadi pedoman penguatan budaya kerja, khususnya dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat
 - Prima : Memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- **Maklumat Pelayanan** : *“Dengan Ini Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayan Sesuai Standar Pelayanan Yang Sudah Ditetapkan Demi Tercapainya Pelayanan Prima”.*

C. JENIS PELAYANAN YANG DITANGANI DI KANTOR KECAMATAN ABANG

Jenis Pelayanan yang dilayani di Kantor Kecamatan Abang adalah :

1. Pelayanan Perizinan
 - Fasilitas Pendampingan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)
 - Fasilitas Penutupan Jalan Sementara
 - Fasilitas Ijin Keramaian
2. Pelayanan Non Perizinan
 - Surat Pengantar Ijin/Rekomendasi
 - Surat Pengantar Pindah Domisili WNI
 - Administrasi Kependudukan
 - Layanan Non Perizinan Lainnya
 1. Penandatanganan Proposal Bantuan
 2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 3. Surat Keterangan Ahli waris
 4. Silsilah
 5. Surat Keterangan Tinggal Sementara
 6. Rekomendasi Pencairan Penghasilan Tetap Perangkat Desa
 7. Rekomendasi Pengangkatan / Pemberhentian Perangkat Desa / Lurah

D. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Karangasem Nomor 10 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, susunan organisasi Pemerintah

Kecamatan adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat
 - A. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - B. Sub Bagian Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
5. Seksi Kesejahteraan Sosial
6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
7. Seksi Pelayanan Umum

3.2 PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Karakteristik Responden

A. Berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	RESPONDEN	PROSENTASE
LAKI – LAKI	61	70,5%
PEREMPUAN	19	29,5 %
JUMLAH	80	100 %

B. Berdasarkan Umur

UMUR		
UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
< 20 TAHUN	12	15,00 %
20-45 TAHUN	42	52,50%
46-59 TAHUN	26	32,50%
>= 60 TAHUN	0	0%
JUMLAH	80	100%

C. Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	9	11,25%
SMP	15	18,75%
SMA	54	67,50%
Diploma	-	0 %
S1	2	2,50 %
S2	-	0 %
JUMLAH	80	100 %

D. Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	0	0 %
TNI	0	0%
POLRI	0	0 %
SWASTA	36	45,00 %
WIRAUUSAHA	23	28,75%
LAINNYA	21	26,25%
JUMLAH	80	100%

Hasil Pengukuran

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI	RATA- RATA	NILAI RATA- RATAx 0,11
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya	274	3,43	0,38
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini	274	3,43	0,38
3	Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan	267	3,34	0,37
4	Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	320	4,00	0,44
5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan	266	3,33	0,37
6	Kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan	276	3,45	0,38
7	Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan	263	3,29	0,36
8	Tersedianya maklumat Pelayanan	277	3,46	0,38
9	Penanganan Pengguna Layanan	301	3,76	0,41
	JUMLAH			3,46

Hasil pengukuran masing-masing indikator pelayanan publik yang dijadikan alat ukur Survei Kepuasan Masyarakat didapat penilaian rata-rata sebagai berikut :

1. Paling rendah adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini, Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan, dan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,0.
2. Paling tinggi adalah Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan nilai rata-rata 4,0
3. Bobot nilai tertimbang Survei Kepuasan Masyarakat adalah 3,60

Kesimpulan Hasil

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Abang adalah :

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

$$\text{IKM} = 3,46 \times 25$$

$$= 86,56$$

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dan Penetapan nilai persepsi, interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Kantor Kecamatan Abang didapat nilai persepsi sejumlah 86,56 yang berarti bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada berada dalam posisi mutu pelayanan A (Baik).

BAB IV

KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengumpulan data responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Kecamatan Abang yang dilaksanakan pada Tahun 2025, didapat kesimpulan sebagai berikut :

4.1.1. IKM pada Kantor Kecamatan Abang :

- 1) Jumlah Responden sebanyak 80 orang.
- 2) Dominan Responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 61 orang, dengan persentase 70,5%.
- 3) Dominan Responden tingkat umur 20 – 45 Tahun berjumlah 42 orang, dengan persentase 52,50 %.
- 4) Dominan Responden berdasarkan pendidikan berada pada tingkat SMA berjumlah 54 orang, dengan persentase 67,50%.
- 5) Dominan Responden berdasarkan jenis pekerjaan berada pada kategori pekerjaan Swasta berjumlah 36 orang, dengan persentase 45,00 %
- 6) Hasil pengukuran unsur pelayanan setelah data diolah melalui jumlah rata-rata unsur pelayanan yang telah dibagi jumlah responden yang hasilnya dikalikan jumlah bobot dibagi jumlah unsur sejumlah 3,46
- 7) Hasil SKM unit pelayanan sejumlah 3,46 dikonversikan dengan nilai 25 dengan hasil 86,56
- 8) **Nilai persepsi SKM berada pada interval 81,26–100,00 yakni 86,56 dengan kategori mutu pelayanan nilai A dan kinerja unit pelayanan pada posisi BAIK.**
- 9) Indikator pelayanan publik dengan nilai paling rendah adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini, Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan, dan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,0.
- 10) Paling tinggi adalah Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 4,0.

B. Saran

1. Nilai persepsi Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Abang perlu dipertahankan agar menjadi katagori Sangat Baik.
2. Kemudahan persyaratan, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dengan

yang masih mendapat nilai persepsi paling rendah perlu dijadikan motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik agar sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

3. Agar pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan lebih terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dengan Instansi pelayanan public lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang prosedur-prosedur pelayanan yang ada di instansi tersebut.
4. Persyaratan-persyaratan yang ada dalam unit pelayanan publik diharapkan bias lebih ringan, sehingga masyarakat lebih mudah dan cepat mendapatkan proses pelayanan yang diinginkan.

C. Rekomendasi

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan public di Kantor Kecamatan Abang yaitu:

1. Kekurangan

Dari hasil survei Indikator pelayanan publik dengan nilai paling rendah adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini, Kesesuaian Produk

Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan, dan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,00.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan public di Kantor Kecamatan Abang perlu rekomendasi program dan kegiatan unit layanan publik seperti terlihat dalam table berikut ini.

No	Prioritas Unsur	Hambatan/Kendala	Tindak Lanjut
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini.	Penguasaan soft skill (senyum, ramah, ceria, empati) yang masih rendah.	Pemberian pemahaman soft skill melalui pembinaan dari Camat dan Sekcam
2	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan.	Masyarakat kurang informasi tentang dokumen persyaratan layanan.	Memperbanyak Publikasi dengan Cetak Brosur, Publikasi melalui Medsos
3	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan	Penguasaan IT yang relatif rendah.	Mengikuti bimbingan teknis tentang penggunaan OSS-RBA.

2. Kelebihan

Sementara hasil survei paling tinggi adalah **Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 4,00.**

Dengan hasil yang sudah baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan rekomendasi sebagai berikut:


- Melakukan evaluasi kinerja semua pegawai secara berkala.
- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP yang telah dibuat.
-

Demikian hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat instansi atau unit pelayanan publik pada Semester I Tahun 2025 yang dilaksanakan di Kecamatan Abang.

Mengetahui :
Camat Abang,

Putu Agusteja Pramascita, S.STP.,M.Sc
Pembina
NIP. 19851003 200312 1 001

Abang, 30 Juni 2025
Plt, Kasi Pelayanan Umum


I Wayan Suandra, SH
NIP. 19680207 198903 1 011

