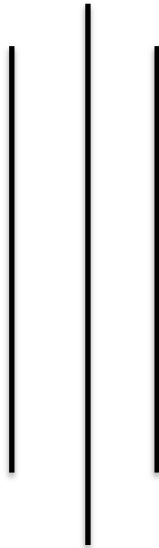




**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN BINTANG BAYU  
SEMESTER I TAHUN 2024  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**



**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpah dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bintang Bayu. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Kecamatan Bintang Bayu.

Semoga hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bintang Bayu, Juli 2024  
**CAMAT BINTANG BAYU**

**ALFIAN PURBA,SE, MM**  
**PEMBINA**  
**NIP. 19780318 201101 1 006**

## **DAFTAR ISI**

### **KATA PENGANTAR**

### **DAFTAR ISI**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- a.1. Aspek Geografis dan Demografis
- a.2. Visi dan Misi
- a.3. Organisasi
- a.4. Produk / jenis pelayanan
- a.5. Maksud dan Tujuan

### **BAB II LATAR BELAKANG**

### **BAB III PEMBAHASAN**

- a. Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei
- c. Persiapan Penyusunan Instrumen Survei
  - 1. Penetapan Pelaksana (SK Penyusun Tim SKM)
  - 2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
  - 3. Pengisian Kuesioner
  - 4. Pengolahan dan Analisis Data

### **BAB IV ANALISIS**

### **BAB V PENUTUP**

- 1. Kesimpulan
- 2. Saran / Rekomendasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **a.1. Aspek Geografis dan Demografis**

Kecamatan Bintang Bayu adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai (SERGAI) dengan Ibu Kota Kecamatan di Desa Pergajahan Kahan. Tahun 1945 s/d 1963 merupakan bagian dari Kewedanaan Bedagai, yang mana Kepala Pemerintahannya di sebut Asisten Wedana. Setelah kewedanaan dihapus maka pada tahun 1963 wilayah Bintang Bayu langsung dibawahhi oleh pemerintah tingkat II Deli Serdang yaitu Kecamatan Kotarih. Selanjutnya sesuai dengan peraturan daerah Nomor 10 Tahun 2006 Tanggal 17 Oktober 2006 tentang Pembentukan Kecamatan Pegajahan, Tebing Syahbandar, Sei Bamban dan Bintang Bayu. Wilayah Kecamatan Bintang Bayu yang sebelumnya masuk dalam Wilayah Kecamatan Kotarih dimekarkan jadi satu Kecamatan yaitu Kecamatan Bintang Bayu.

Kecamatan Bintang Bayu memiliki luas  $\pm 95.56 \text{ km}^2$ , batas-batas wilayah Kecamatan Bintang Bayu adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara Berbatasan Dengan : Kecamatan Serba Jadi
- Sebelah Timur Berbatasan Dengan : Kecamatan Dolok Masihul
- Sebelah Selatan Berbatasan Dengan : Kabupaten Simalungun
- Sebelah Barat Berbatasan Dengan : Kecamatan Kotarih

### **a.2. Visi dan Misi**

Visi : Memberikan pelayanan prima kepada publik dengan cepat, cerdas, ramah dan santun.

Misi : - Mengembangkan pelayanan public yang terpadu  
- Memberikan pelayanan public yang berkualitas dan efisien

### **a.3 Organisasi**

Organisasi Kecamatan Bintang Bayu, terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretariat
- c. Seksi pemerintahan
- d. Seksi ketentraman, ketertiban umum dan kebersihan
- e. Seksi pemberdayaan masyarakat
- f. Seksi pendapatan
- g. Seksi kesejahteraan sosial dan budaya
- h. Kelompok jabatan fungsional

Sekretariat terdiri dari :

- a. Subbagian umum dan kepegawaian
  - b. Subbagian perencanaan, keuangan, dan akuntabilitas
- 
1. Camat dalam memimpin kecamatan mempunyai tugas dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
  2. Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, Camat menyelenggarakan fungsi :
    - a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
    - b. Pengordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
    - c. Pengordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
    - d. Pengordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati.
    - e. Koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan.
    - f. Koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
    - g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggara kegiatan desa atau sebutan lain atau kelurahan.
    - h. Penanggung jawab pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

- i. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah kabupaten yang ada di kecamatan.
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

#### **a.4. Produk / Jenis Pelayanan**

Produk / jenis layanan yang ditetapkan dalam administrasi pelayanan publik Kecamatan Bintang Bayu :

- Registrasi Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Penyerahan Penguasaan Atas Tanah Dengan Cara Ganti Rugi (SPPAT-GR)
- Registrasi Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Penyerahan Penguasaan Atas Tanah Dengan Cara Hibah (SPPAT-CH)
- Registrasi Agunan ke Bank
- Registrasi Surat Keterangan Silang Sengketa
- Surat Keterangan Ahli Waris
- Surat Keterangan Tidak Mampu
- Surat Keterangan Riset KKN / PKL
- Validasi PBB
- Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)
- Surat Keterangan Usaha

#### **a.5. Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei. Memetakan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan.

## **BAB II**

### **LATAR BELAKANG**

#### **a. Latar belakang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Dengan dilakukannya SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain : diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diketahuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan.

#### **Landasan Hukum**

- a. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat.
- d. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2021-2026.
- h. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

- i. Keputusan Perangkat Daerah tentang tim pelaksana SKM di lingkungan Perangkat Daerah.

**b. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Sebagai alat pengukur tingkat kepuasan masyarakat untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat masyarakat tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga masyarakat tidak kecewa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang atau bahagia. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang organisasi public

### **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **a. Metode Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bintang Bayu pada tahun 2024 menggunakan metode penelitian survei eksploratif, yaitu metode penelitian yang sumber utama data dan informasinya diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebagai sampel dengan daftar pertanyaan yang mengeksplorasi perspektif responden. Teknik yang digunakan untuk melakukan metode penelitian survei eksploratif adalah dengan melalui penyebaran kuesioner kepada para pemohon izin (masyarakat) saat mengajukan dokumen. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan rumusan statistik. Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis kemudian dideskripsikan secara informatif dan komunikatif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Tahapan pelaksanaan kegiatan dimulai dari tahap penyusunan desain survei, penyusunan kuesioner, penarikan sampel, pengumpulan data lapangan, tabulasi data, pengolahan data, analisis data, dan penyusunan laporan.

#### **b. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kecamatan Bintang Bayu pada tahun 2024 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu :

- a. Pembentukan tim pelaksanaan survei;
- b. Penyusunan instrument survei;
- c. Penyusunan besaran dan teknik penarikan sampel;
- d. Penentuan responden
- e. Pelaksanaan survei;
- f. Pengolahan hasil survei;
- g. Penyajian laporan hasil survei.

Untuk Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Bintang Bayu Semester I Tahun 2024, tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan

kuesioner secara langsung kepada pengunjung dan mengisi pada unit layanan public.

**c. Persiapan Penyusunan Instrument Survei**

1. Penetapan Pelaksana (Sk Tim Penyusun SKM)

No	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Unit Kerja
1.	Pembina	Camat Bintang Bayu
2.	Pengarah	Sekretaris Kecamatan Bintang Bayu
3.	Ketua	Kasubbag Perencanaan Keuangan dan Akuntabilitas
4.	Sekretaris	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
5.	Anggota	1. Kepala seksi pada masing-masing perangkat Kecamatan Bintang Bayu 2. Seluruh pelaksana Bintang Bayu

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Masyarakat yang datang ke Kantor Camat Bintang Bayu ditetapkan sebagai Responden. Kegiatan pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat Bintang Bayu dilakukan setiap hari di jam kerja dengan cara membagikan kuesioner bagi masyarakat.

3. Pengisian Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak sesuai sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila; a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya

tidak efektif. b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif. c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan. d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 4. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama: Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

## **BAB IV**

### **ANALISIS**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan pembentukan tim penyusun survei kepuasan masyarakat. Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner dibagi tiga bagian yaitu :

- Bagian satu : judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- Bagian dua : meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden.
- Bagian tiga : pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda.

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan kualitatif pelayanan. Pembagian jawaban dibagi 4 kategori yaitu :

- Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- Baik diberi nilai persepsi 3
- Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Hasil analisis survei tahun 2023 (1 tahun sebelumnya) bernilai 80,42 dibandingkan tahun 2024 bernilai 81,00 (Semester Pertama) dari perbandingan angka tersebut ada peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bintang Bayu.

## **BAB V**

### **Penutup**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis pada hasil pengukuran terhadap survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Bintang Bayu dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas unsur pelayanan publik dipersepsikan dengan mutu pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan "Baik" dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 81,00.
2. Nilai indeks rata-rata unsur pelayanan publik di Kecamatan Bintang Bayu adalah 3,00 , hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dan stakeholder yang menerima pelayanan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bintang Bayu.

#### **2.Saran/Rekomendasi**

Adapun beberapa hal yang dapat disarankan kepada Kecamatan Bintang Bayu dari hasil analisis terhadap pengolahan data survei. Untuk meningkatkan penilaian terhadap kualitas layanan maka disarankan beberapa hal antara lain :

1. Meningkatkan kinerja pada seluruh layanan publik yang ada agar supaya masyarakat benar-benar merasakan manfaat pelayanan publik di Kecamatan Bintang Bayu.
2. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan dan menerima pelayanan publik guna memudahkan dalam penerimaan layanan serta terbiasa dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Tetap memperhatikan kebutuhan layanan bagi pemohon izin yang mayoritas seperti penyandang disabilitas, berusia rentan, gagap teknologi, dan lain sebagainya.
4. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan.

- Analisa Hasil Survei

<b>ANALISIS HASIL/ EVALUASI HASIL SKM</b>	<b>ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNIT PELAYANAN KANTOR CAMAT BINTANG BAYU</b>								
<b>Nomor Responden</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	528	528	528	704	529	528	528	563	701
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	5	6	4	9	3	1	2	7	8
Skor KM Total	Kesimpulan : “Mutu Pelayanan” 80,995 atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan Baik								

- Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U6 = Kompetensi Pelaksana	Melakukan Pelatihan/Bimtek untuk meningkatkan komptensi dan kualitas SDM	✓	-	-	-	CAMAT BINTANG BAYU
2	U7= Prilaku Pelaksana Pelayanan	Melakukan Pembinaan dan untuk meningkatkan disiplin kerja	-	✓	-	-	CAMAT BINTANG BAYU

Bintang Bayu, Juli 2024

**CAMAT BINTANG BAYU**

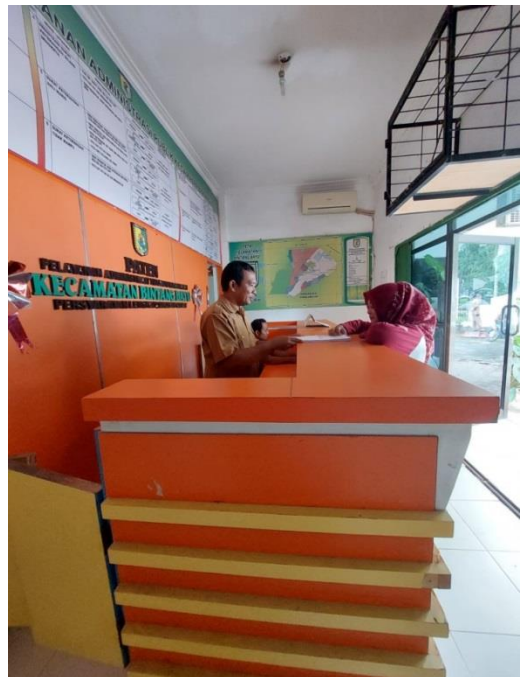
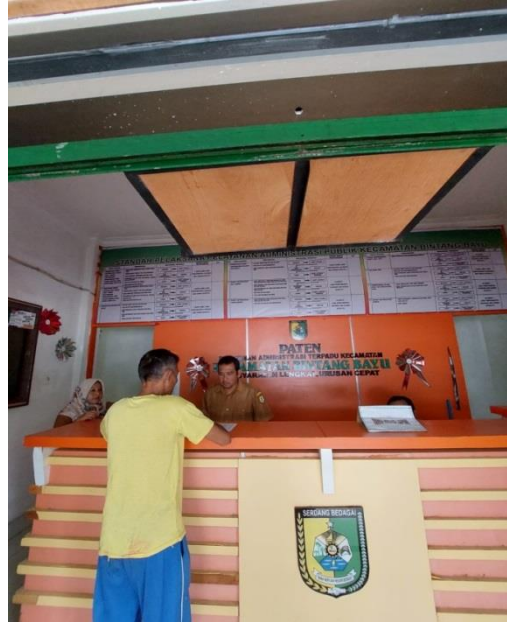
**ALFIAN PURBA, SE, MM**

**PEMBINA**

**NIP. 19780318 201101 1 006**

## Lampiran

1. Keputusan kepala perangkat daerah tentang pembentukan tim pelaksana survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kecamatan Bintang Bayu.
2. Instansi : Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai  
Unit Kerja : Kantor Camat Bintang Bayu  
Periode Survei : Bulan Januari s/d Juni Tahun 2024



### 3. Rekapulasi Pelaksanaan SKM

## REKAPITULASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

Instansi : Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai

Unit Kerja : Kantor Camat Bintang Bayu

Periode Survei : Bulan Januari s/d Juni Tahun 2024

NO	URAIAN
1.	<b>Jenis Layanan yang disurvei</b>
	a. Surat Keterangan Tanah
	b. Surat Keterangan Ahli Waris
	c. Validasi PBB
	d. Laporan Pemerintahan Desa
	e. Surat Keterangan Tidak Mampu
2.	<b>Profil Responden pada Questioner:</b>
	a. Jenis Kelamin:
	1. Laki-laki = 97 Orang
	2. Perempuan = 79 Orang
	b. Pendidikan :
	1. Sekolah Dasar = 10 Orang
	2. Sekolah Menengah Pertama = 30 Orang
	3. Sekolah Menengah Atas = 121 Orang
	4. Diploma I/III = 6 Orang
	5. Strata I = 3 Orang
	6. Strata II/III = 0 Orang
	c. Pekerjaan :
	1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) = 7 Orang
	2. Tentara Nasional Indonesia (TNI) = 1 Orang
	3. Polri = 1 Orang
	4. Swasta = 34 Orang

5. Wirausaha	=	13 Orang
6. Lainnya	=	120 Orang
d. Usia Responden:		
1. Dibawah 20 Tahun	=	3 Orang
2. 20 s/d 35 Tahun	=	50 Orang
3. 36 s/d 50 Tahun	=	91 Orang
4. 50 Tahun	=	32 Orang
e. Jumlah Responden/Questioner	=	176 Orang

**CAMAT BINTANG BAYU**

**ALFIAN PURBA, SE, MM**  
**PEMBINA**  
**NIP. 19780318 201101 1 006**

#### 4. Publikasi SKM

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN BINTANG BAYU

Periode SKM : Bulan Januari s/d Juni Tahun 2024

NILAI IKM	UNIT LAYANAN :
80, 995	RESPONDEN : 176 Orang JUMLAH JENIS KELAMIN : L = 97 Orang : P = 79 Orang PENDIDIKAN : SD = 10 Orang SMP = 30 Orang SMA = 121 Orang DIII = 6 Orang S-1 = 3 Orang S-2 = 0 Orang

TERIMA KASIH

ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT  
UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**  
**KECAMATAN BINTANG BAYU**  
**JLN.UTAMA NO.1 – BINTANG BAYU KODE POS : 20984**

---

KEPUTUSAN CAMAT BINTANG BAYU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

NOMOR :

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
KECAMATAN BINTANG BAYU TAHUN 2024

CAMAT BINTANG BAYU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,

Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Camat tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; N  
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah;  
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;  
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2021-2026;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 9 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2023;
15. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN CAMAT TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KECAMATAN BINTANG BAYU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024.**

**KESATU** : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

**KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas :

- a. melakukan persiapan survei :
  - 1. Penetapan pelaksana;
  - 2. Penyiapan bahan survei seperti kuesioner dan bentuk jawaban;
- b. penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
- c. melakukan langkah-langkah pengolahan data survei;
- d. menyusun, menghitung dan laporan hasil penyusunan SKM;
- e. melakukan pemantauan, evaluasi, dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat;
- f. melakukan analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut;

**KETIGA** : Tim dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA bertanggung jawab dan melaporkan hasilnya kepada Camat Bintang Bayu.

**KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat terbitnya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai Tahun Anggaran 2024.

**KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bintang Bayu  
Pada tanggal : Januari 2024  
**CAMAT BINTANG BAYU**

**DESPA SARAGIH, SE**  
**PENATA TINGKAT I**  
**NIP. 19711223 200801 1 001**

LAMPIRAN KEPUTUSAN KECAMATAN BINTANG BAYU KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
KECAMATAN BINTANG BAYU KABUPATEN SERDANG  
BEDAGAI TAHUN 2024

---

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN

KECAMATAN BINTANG BAYU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

TAHUN 2024

No	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Unit Kerja
1.	Pembina	Camat Bintang Bayu
2.	Pengarah	Sekretaris Kecamatan Bintang Bayu
3.	Ketua	Kasubbag Perencanaan Keuangan dan Akuntabilitas
4.	Sekretaris	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
5.	Anggota	1. Kepala seksi pada masing-masing perangkat Kecamatan Bintang Bayu 2. Seluruh pelaksana Bintang Bayu

**CAMAT BINTANG BAYU**

**DESPA SARAGIH, SE**  
**PENATA TINGKAT I**  
**NIP. 19711223 200801 1 001**

