

**LAPORAN SUURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025
KECAMATAN SEI RAMPAH
KABUPATENSERDANG BEDAGAI**



**KECAMATAN SEI RAMPAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpah dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sei Rampah 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 Sei Rampah, 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 Sei Rampah.

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

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan.

Sei Rampah, Juni 2024
CAMAT SEI RAMPAH,

Dra. FITRIANTI, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19701201 200701 2 003

LAPORAN PELAKSANAAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KECAMATAN SEI RAMPAH PADA SEMESTER II TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

Kabupaten Serdang Bedagai dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 36 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai. Pembentukan Kabupaten Serdang Bedagai sangat mendukung percepatan Pembangunan di wilayah Kabupaten Serdang Bedagai termasuk didalamnya Kecamatan Sei Rampah yang merupakan Ibukota Kabupaten Serdang Bedagai.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 89 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta tata kerja Kecamatan di Lingkungan Kabupaten Serdang Bedagai. Camat adalah Pimpinan dan Koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan, yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Sebagai pimpinan birokrasi di wilayah Kecamatan, Camat memegang peran yang penting karena menjadi ujung tombak, dua tugas utama birokrasi Pemerintahan yakni pelaksanaan kebijakan dan puusan instansi di tataran Pusat, Provinsi atau Kabupaten/Kota dan penyelenggaraan fungsi layanan Masyarakat.

a. 1. Aspek Geografis dan Demografis

Aspek Geografis

Luas Kecamatan Sei Rampah adalah 218,90 km², dengan batas- batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Teluk Mengkudu,
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sei Bambi,
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Dolok Masihul dan Kecamatan Pegajahan,
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Teluk Mengkudu,

Kecamatan Sei Rampah adalah salah satu dari 17 Kecamatan yang ada di Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara, wilayah Kecamatan Sei Rampah berada pada titik koordinat 3° 30' 76" lintang utara dan 98° 50' - 99° 06' bujur timur dan berada pada ketinggian ± 7 - 16 m diatas permukaan air laut. Kecamatan Sei Rampah merupakan Ibu kota dari Kabupaten Serdang Bedagai, sehingga letak Ibukota Kecamatan Sei Rampah dengan letak Ibukota Kabupaten Serdang Bedagai adalah bersamaan.

Kecamatan Sei Rampah beriklim tropis dengan suhu maksimum 32 °C dan terdiri dari dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau, kedua musim ini sangat dipengaruhi oleh dua arah angin yang terdiri dari angin laut yang membawa hujan dan angin darat dari pegunungan yang membawa udara panas dan lembab. Curah hujan yang menonjol di Kecamatan Sei Rampah pada umumnya sama seperti daerah di daerah lain yaitu pada bulan September sampai dengan Desember. Jumlah Desa di Kecamatan Sei rampah sebanyak 17 Desa dan 105 Dusun. Sebagaian besar wilayah Kecamatan Sei Rampah adalah perkebunan dengan berbagai jenis tanaman seperti kelapa sawit, karet, coklat, dan kelapa. Adapun peruntukan lahan di Kecamatan Sei Rampah adalah sebagai berikut :

- Areal permukiman.....	1.758 ha
- Persawahan.....	3.594 ha
- Rawa-rawa.....	725 ha
- Kolam.....	25,634 ha
- Lahan keras.....	1.802 ha
- Perkebunan negara.....	2.344 ha
- Perkebunan swasta.....	9.035 ha
- Perkebunan rakyat.....	1.464 ha

Dengan perincian luas desa dan jumlah Dusun sebagai berikut :

No	Nama Desa	Jumlah Dusun	Luas Desa (KM²)	Persentase Terhadap Luas Kecamatan
1	2	3	4	5
1.	CEMPEDAK LOBANG	5	7,89	3,97%
2.	FIRDAUS	15	5,34	2,68 %
3.	FIRDAUS ESTATE	1	5,40	2,71%
4.	PEM.PELINTAHAN	8	9,37	4,71%
5.	PEM. GANJANG	5	2,58	1,30%
6.	PERGULAAN	6	3,55	1,62%
7.	RAMBUNG ESTATE	2	9,12	4,59%
8.	R.S HILIR	2	8,89	4,47%
9.	R.S TENGAH	7	15,68	7,88%
10.	R.S HULU	3	13,00	6,54%
11.	SEI PARIT	2	23,00	11,56%
12.	SEI RAMPAH	10	6,40	3,22%
13.	SEI REJO	5	7,39	3,72%
14.	SINAH KASIH	10	25,00	12,57%
15.	SIMPANG EMPAT	12	18,03	9,06%
16.	TANAH RAJA	4	29,05	14,61%
17.	SILAU RAKYAT	8	9,21	4,63%
	JUMLAH	105	198,90	100%

Sumber : Kecamatan Sei Rampah dalam angka (BPS Kab Serdang Bedagai)

Kondisi Demografis

Penduduk Kecamatan Sei Rampah dari tahun ketahun senantiasa bertambah, pertambahan penduduk selain disebabkan oleh kelahiran juga karena adanya penduduk pindah datang yang mencari lapangan kerja di Kecamatan Sei Rampah. Jumlah penduduk di Kecamatan Sei Rampah tahun 2024 sebanyak 72.491 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 36.517 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 35.974 jiwa. Rasio jenis kelamin adalah 101,5 artinya bisa dikatakan dalam 100 penduduk perempuan maka terdapat 101 penduduk laki-laki. Pada tahun 2022 jumlah penduduk tertinggi terdapat di Desa Sei Rampah (18,3%), kemudian Desa Firdaus (17,8%) dan Desa Simpang Empat (14,5%). Sedangkan jumlah penduduk terendah berada di Desa Firdaus Estate (0,3%), Desa Rambung Sialang Hilir (0,4%), Desa Rambung Sialang Hulu (0,6%) dan Rambung Estate (0,6%). Desa yang terpadat penduduknya adalah Desa Firdaus yaitu sebesar 2.418 jiwa per km², kemudian Desa Sei Rampah yaitu 2.064 jiwa per km² dan Desa Pergulaan sebesar 1.043 jiwa per km². desa yang terpadat penduduknya adalah desa firdaus yaitu sebesar 2.428 jiwa per km² kemudian desa sei rampah yaitu 2.071 jiwa per km² dan desa pergulaan sebesar 1.036 jiwa per km².

a. 2. Visi dan Misi

Visi dan Misi Pelayanan Publik di Kecamatan Sei Rampah adalah

Visi

“ Mewujudkan Pelayanan terbaik untuk mendukung terciptanya Kecamatan Sei Rampah Maju”

Misi

1. Meningkatkan Pembinaan Sumberdaya yang berkualitas
2. Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Aparatur Kecamatan Sei rampah
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat
4. Meningkatkan Pengawasan, Pengendalian, Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Pelayanan
5. Mewujudkan Inovasi Pelayanan di Kecamatan Sei Rampah.

a.3. Organisasi

Camat adalah pimpinan dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang didalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan, yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Sebagai pimpinan birokrasi di wilayah Kecamatan, Camat memegang peran yang penting karena menjadi ujung tombak, dua tugas utama birokrasi Pemerintahan yakni pelaksanaan kebijakan dan putusan instansi di tataran Pusat, Provinsi atau Kabupaten/Kota dan Penyelenggaraan fungsi layanan Masyarakat. Susunan Organisasi Kecamatan tipe-A 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:

- a. Subbagian umum dan kepegawaian;
- b. Subbagian perencanaan, keuangan dan akuntabilitas.

Sebagai pendukung pelaksanaan kegiatan Pemerintahan, Pembangunan, ketentraman dan ketertiban serta pelayanan masyarakat bersama ini disampaikan Jumlah Aparatur Sipil Negara dan Tenaga Kontrak di Kecamatan Sei Rampah yaitu :

NO.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN
1	2	3	4	5
1	Dra. Fitrianti, M, Si	19701201 200701 2 003	IV/b	Camat
2	Ahmadi Darma, SH	198502082009011007	III/d	Sekretaris Kecamatan
3	Silvia Rosa, SE	197309221995032006	III/d	Kasubbag Umum & Kepegawaian
4	Ratih Sri Puspita Dewi Pane, S.ST	197607272008032001	III/d	Kasubbag Perencanaan, Keuangan dan Akuntabilitas
5	Sugiran, S.Sos	197303012007011032	III/c	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
6	Novindah Rohisarma Sihalohe, Am. Keb, S.K.M	197309172007012005	III/c	Penata Layanan Operasional
7	Venti Rosalinda, S.K.M	197811132011012006	III/b	Kasi Pendapatan

8	Saiful Bahri Simarmata	198003102012121001	II/c	Pengadministrasi Perkantoran
9	Muhammad Syahrin	197809032006041012	III/a	Pengadministrasi Karcis
10	Lisdiana, SE	197605142007012018	III/b	Kasi Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Kebersihan
11	Suwadi, SE, MM	197708051997031002	IV/a	Kasi Pemberdayaan Masyarakat
12	Herfina Purnama Sari	198110042024212009	IX	Penggerak Swadaya Masyarakat
13	Haryuda Ganda Bintara, S. STP	199210182016091001	III/c	Kasi Pemerintahan
14	Yetti Sofia Clara Sitompul, S.K.M	197512071998032004	III/d	Penelaah Teknis Kebijakan
15	Sri Wahyuni Bawean, SE	-	-	Tenaga Kontrak
16	Indah Kartika Dewi, S.Psi	-	-	Tenaga Kontrak
17	Fahreza Dharma	-	-	Tenaga Kontrak
18	Rusli	-	-	Tenaga Kontrak
19	Hendrasyah	-	-	Tenaga Kontrak

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat, yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa, sesuai dengan peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 89 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan di lingkungan Kabupaten Serdang Bedagai Yaitu:

Camat memimpin kecamatan mempunyai tugas dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagaimana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten serdang bedagai.

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, camat menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
- b. Koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. koordinasi upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati/Wali kota;
- e. koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa atau sebutan lain dan/atau kelurahan;
- h. Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten/kota yang ada di kecamatan; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Disamping itu sebagai penyelenggara Pemerintahan, Camat mempunyai tugas melakukan koordinasi penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kerjanya.

Uraian tugas camat :

1. merumuskan konsep program kerja kecamatan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas;
2. melaksanakan koordinasi dengan unit kerja agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas;
3. mendistribusikan tugas dan menyelia tugas bawahan sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas habis;
4. menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan umum;

5. menyelenggarakan kegiatan kesejahteraan sosial;
6. menyelenggarakan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum;
7. mengendalikan pelaksanaan kegiatan kesekretariatan dengan mengarahkan perumusan program dan pelaporan, pengelolaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian;
8. mengarahkan dan menilai kinerja bawahan dengan mengevaluasi hasil kerja, bawahan untuk memacu prestasi kerja;
9. menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
10. melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas sebagai wujud pertanggungjawaban;
11. melaksanakan tugas kedinasan lain atas perintah pimpinan.

Sekretariat Kecamatan yang dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di wilayah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat di bidang Pelayanan umum dan kepegawaian dan Perencanaan Keuangan dan Akuntabilitas.

Adapun rincian tugas Sekretaris Kecamatan adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas terhadap Kasubbag, Kepala Seksi, dan kelompok Jabatan Fungsional serta Desa/Kelurahan;
5. Mengadakan pembinaan administrasi organisasi tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh pegawai;
6. Membuat program kerja tahunan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
7. Melaksanakan pengkajian masalah strategis Kecamatan;
8. Membantu Camat dalam merumuskan kebijakan Pemerintah Kecamatan dalam bidang pembangunan di tingkat Desa/Kelurahan;
9. Melaksanakan pembinaan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kecamatan, Desa/Kelurahan;
10. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Camat tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
11. Membantu dalam penetapan / pedoman teknis dalam pelayanan publik terhadap penyelenggaraan tugas dalam bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkungan kecamatan;

12. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas-tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Akuntabilitas di lingkungan Kecamatan;
13. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
14. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
15. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

Dalam melaksanakan tugas, sekretaris mempunyai fungsi :

1. Menyusun program kerja dan anggaran kecamatan
2. Mengelola administrasi keuangan dan kepegawaian
3. Menyelenggarakan urusan ketatausahaan, perencanaan, rumah tangga, hukum, dan organisasi
4. Mengkoordinasikan tugas satuan organisasi di lingkungan kecamatan
5. Melaksanakan pembinaan administrasi, organisasi, dan tata laksana
6. Melaksanakan koordinasi teknis fungsional kegiatan Unit Pelaksana Teknis di kecamatan
7. Mengkoordinasikan pemilahan, penyaluran, dan monitoring surat masuk dan surat keluar
8. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

1. Sub Bagian Pelayanan Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan dan bertugas membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Sub Bagian Pelayanan Umum.

Adapun rincian tugas Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di sub bagian umum dan kepegawaian dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Mengagendakan dan mengendalikan surat-surat masuk dan surat-surat keluar;
6. Menyelenggarakan penerimaan naskah dinas, mencatat dalam lembaran disposisi;
7. Memelihara, menyimpan, dan mengatur penggunaan stempel Jabatan Camat;
8. Melakukan pendataan terhadap aset pemerintah dan desa di tingkat Kecamatan;
9. Membuat laporan bulanan penduduk di tingkat Kecamatan;
10. Melaksanakan verifikasi dan pemeriksaan data kependudukan, surat keterangan, formulir Kartu Tanda Penduduk/Kartu Keluarga (KTP/KK) di tingkat Kecamatan;

11. Menyerahkan dan meneruskan formulir yang telah disahkan ke Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di tingkat Kecamatan atau tingkat Kabupaten;
12. Membuat rencana kebutuhan alat tulis kantor dan barang kebutuhan Kecamatan;
13. Melakukan pelayanan umum dan memberikan Surat Pindah, Surat Keterangan Penduduk dan lain-lain;
14. Mempersiapkan rapat, pertemuan, upacara resmi, dan acara lainnya;
15. Mengurus kegiatan rumah tangga Kecamatan;
16. Mengkoordinasikan dan mengagendakan jadwal kegiatan Kecamatan;
17. Mengatur jadwal tamu-tamu dinas Kecamatan;
18. Membuat daftar hadir dan merekapitulasi kehadiran Aparatur Sipil Negara di tingkat Kecamatan;
19. Memelihara dan menyimpan data/berkas kepegawaian Kecamatan;
20. Mempersiapkan bahan dalam rangka pembinaan pegawai;
21. Merencanakan, mengusulkan, memelihara dan mendistribusikan alat-alat kebutuhan Kecamatan;
22. Membuat laporan sub bagian umum dan kepegawaian secara berkala;
23. Melakukan koordinasi tugas-tugas kepada Sekretaris Camat;
24. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
25. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
26. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
27. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

2. Sub Bagian Perencanaan Keuangan dan Akuntabilitas

Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan dan bertugas membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan.

Adapun rincian tugas Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;

3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di sub bagian perencanaan, keuangan dan akuntabilitas dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Mengumpulkan, mengolah, dan mempersiapkan bahan guna untuk penyusunan rencana program pembangunan Kecamatan;
6. Membuat pertanggungjawaban atas penggunaan keuangan Kecamatan;
7. Mengatur dan mengurus perjalanan dinas Kecamatan;
8. Menyusun Renstra, renja, lakip, Perjanjian kinerja, LKPJ, LPPD Rencana Kerja Anggaran (RKA) tingkat Kecamatan;
9. Menyusun Indikator Kinerja Utama (IKU) tingkat Kecamatan;
10. Menyusun dan membuat Rencana Perubahan Anggaran tingkat Kecamatan;
11. Melakukan koordinasi tugas-tugas kepada Sekretaris Camat;
12. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
13. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
14. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan;
15. Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
16. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

Dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Pemerintahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan bertugas membantu Camat dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.

Adapun rincian tugas Kepala Seksi Pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di seksi pemerintahan dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Memfasilitasi terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa/kelurahan;

6. Menyelenggarakan tugas-tugas pembantuan dibidang keagraria-an/pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
7. Melakukan pengarah dan pengawasan pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa (Pilkades);
8. Memproses usul pemberhentian Kepala Desa dan pengangkatan Pejabat Kepala Desa yang diajukan oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD);
9. Memfasilitasi penyelesaian perselisihan yang timbul pada bidang pemerintahan desa;
10. Memfasilitasi penyusunan peraturan desa dan peraturan kepala desa serta keputusan kepala desa;
11. Melakukan pembinaan dan pengawasan pembentukan BPD;
12. Memfasilitasi pelaksanaan tugas Kepala Desa dan Perangkat Desa;
13. Memfasilitasi pembentukan penyelenggaraan Pemilihan Umum (Pemilu), Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada),
14. Memfasilitasi, membina dan mengawasi Pemilihan Kepala Desa (Pilkades);
15. Membuat data Kepala Desa dan Perangkat Desa dalam rangka pelaksanaan tugas Kepala Desa dan Perangkat Desa;
16. Merekomendasikan pemberhentian dan pengangkatan perangkat desa;
17. Memfasilitasi penetapan tapal batas desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten;
18. Memfasilitasi penetapan rupa bumi di kecamatan;
19. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan untuk pengambilan keputusan;
20. Membuat laporan monografi Kecamatan;
21. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antar Pemerintahan Desa;
22. Memfasilitasi penyusunan Peraturan Desa dan Peraturan Kepala Desa atau Keputusan Kepala Desa;
23. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
24. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
25. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
26. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

4. Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Polisi Pamong Praja

Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Polisi Pamong Praja yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan bertugas membantu Camat dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Polisi Pamong Praja.

Adapun rincian tugas Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Polisi Pamong Praja adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di seksi ketentraman, ketertiban dan Pol PP dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan;
6. Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data diseksi ketentraman, ketertiban umum dan Polisi Pamong Praja;
7. Pelaksanaan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat;
8. Memfasilitasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
9. Memproses rekomendasi perijinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah;
11. Memfasilitasi ketentraman dan ketertiban umum terhadap pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) dan anggota BPD;
12. Memfasilitasi pelaksanaan urusan Otonomi Daerah Kabupaten/ Kota yang diserahkan kepada Kepala Desa diseksi ketentraman dan ketertiban umum;
13. Membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap setiap izin dan rekomendasi yang dikeluarkan, agar sesuai dengan Peraturan Daerah atau ketentuan yang berlaku;
14. Melaksanakan tugas pembantuan dibidang pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat serta melakukan kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bantuan lainnya;
15. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah sosial;
16. Melakukan koordinasi tugas-tugas kepada atasan;

17. Melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap setiap izin dan rekomendasi yang dikeluarkan di wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
18. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
19. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
20. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
21. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan

5. Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Kepala Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan bertugas membantu Camat dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Adapun rincian tugas kepala Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di seksi pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan desa dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dalam mendukung gerakan dalam pembangunan swadaya masyarakat (Gerbangswara) dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan;
6. Mengawasi Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) tingkat Desa
7. Melaksanakan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) tingkat Kecamatan;
8. Mengikuti Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) tingkat Kabupaten;
9. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan aset Desa/Kelurahan;
10. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana;

11. Menyiapkan bahan penyusunan program dibidang pemberdaya-an masyarakat;
12. Melakukan pengawasan/monitoring bantuan yang diberikan Pemerintah kepada Desa/Kelurahan;
13. Memfasilitasi pembentukan Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa;
14. Memfasilitasi pembuatan RPJM Desa, RKP Desa, APB Desa.
15. Meneliti dan memverifikasi usulan anggaran yang diajukan oleh Desa/Kelurahan;
16. mengawasi pelaksanaan penggunaan anggaran desa;
17. memfasilitasi penyusunan pertanggungjawaban dan laporan penggunaan anggaran desa;
18. Mensosialisasikan dan memfasilitasi pembentukan Badan Usaha Milik Desa BUMDesa dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
19. Melakukan koordinasi tugas-tugas kepada atasan;
20. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
21. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
22. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
23. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

6. Seksi Pendapatan

Kepala Seksi Pendapatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan bertugas membantu Camat dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Pendapatan.

Adapun rincian tugas Kepala Seksi Pendapatan adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di seksi pendapatan dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Melakukan pembinaan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak maupun retribusi;

6. Melaksanakan pemungutan pajak dan retribusi daerah yang diserahkan ke pihak Kecamatan;
7. Melakukan pendataan jumlah wajib pajak dan retribusi Kecamatan;
8. Membuat laporan tentang hasil pencapaian pajak dan retribusi Kecamatan;
9. Melaksanakan penyuluhan kepada masyarakat wajib pajak dan retribusi tentang manfaat membayar pajak dan retribusi;
10. Melakukan upaya dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak dan retribusi tingkat Kecamatan
11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
12. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
13. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
14. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

7. Seksi Ekonomi, Sosial dan Budaya

Kepala Seksi Ekonomi, Sosial dan Budaya yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan bertugas membantu Camat dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Ekonomi, Sosial dan Budaya.

Adapun rincian tugas Kepala Seksi Ekonomi, Sosial dan Budaya adalah sebagai berikut :

1. Menerima petunjuk/arahan sesuai disposisi atasan;
2. Mendisposisikan surat kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
3. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
4. Membuat program kerja tahunan di seksi ekonomi, sosial dan budaya dengan mengacu kepada program kerja Kecamatan;
5. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama dan antar umat beragama;
6. Membina kegiatan Badan Amil Zakat, Infak dan Sadaqah (BAZIZ) dan Lembaga Amil Zakat;
7. Melakukan pembinaan kesejahteraan keluarga;
8. Membantu pembinaan Keluarga Berencana (KB);

9. Memfasilitasi kegiatan posyandu holistik integratif;
10. Memfasilitasi pembentukan karang taruna;
11. Melakukan kegiatan hari-hari besar keagamaan dan hari besar nasional;
12. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewaniaan;
13. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan sosial;
14. Melakukan koordinasi dan pengendalian serta membantu pelaksanaan penanggulangan masalah kemiskinan, bencana alam, wabah penyakit menular serta rawan pangan;
15. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah sosial;
16. Melakukan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga;
17. Memproses surat-surat keterangan miskin/tidak mampu;
18. Mendata dan memfasilitasi pelaksanaan pendistribusian beras miskin (Raskin) ke desa-desa;
19. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
20. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan;
21. Menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan sebagai bahan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) Aparatur Sipil Negara (ASN);
22. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

Dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, Camat selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat terutama dalam pengurusan surat menyurat, Camat selalu mengusahakan agar semua urusan dipermudah dan dipercepat, namun tetap mengacu kepada aturan dan ketentuan yang berlaku. Untuk mempermudah masyarakat dalam melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dalam pengurusan surat menyurat, diruang/bagian depan kantor dituliskan syarat-syarat mengenai berbagai jenis surat-surat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan.

b.1. Produk /Jenis Layanan

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	YANG TERLIBAT / PENANGUNG JAWAB
1	Registrasi Surat Keterangan Tanah (SKT). Surat Penyerahan Penguasaan Atas Tanah Dengan Cara Ganti Rugi (SPPAT – GR)	1. Mengisi surat permohonan yang ditujukan kepada Camat 2. Mengisi blanko / formulir yang telah disediakan 3. Melampirkan alas hak tanah yang diusahai / dikuasai 4. Foto copy KTP 2 lembar 5. Tanda lunas PBB	7 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kepala Desa Kasi Pemerintahan Sekcam Camat
2	Surat Keterangan Ahli Waris	1. Mengisi surat permohonan yang ditujukan kepada Camat 2. Surat pernyataan / pengakuan seluruh ahli waris yang diketahui Kepala Desa 3. Surat kematian yang dikeluarkan oleh Kepala Desa 4. Foto copy KTP ahli waris 5. Foto copy kartu keluarga ahli waris 6. Masing – masing rangkap 2 (dua) 7. Tanda lunas PBB	2 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kepala Desa Kasi Pemerintahan Sekcam Camat
3	Registrasi Agunan ke Bank	1. Alas Hak/ Surat Tanah asli dan foto copy 2. Foto copy KTP yang bersangkutan 3. Surat Pengantar Kepala Desa 4. Surat Keterangan Tidak Silang Sengketa yang diketahui Kepala Desa 5. Tanda lunas PBB 6. Masing rangkap 2 (dua)	2 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kepala Desa Kasi Pemerintahan Sekcam Camat
4	Surat Keterangan Silang Sengketa (Mengetahui)	1. Membawa Surat Silang Sengketa dari Kepala Desa 2. Menunjukkan surat asli tanah 3. Foto copy Surat Tanah 4. Membawa lunas PBB	2 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kepala Desa Kasi Pemerintahan Sekcam Camat
5	Surat Keterangan Surat Kematian KP4	1. Membawa Surat Keterangan dari Kepala Desa 2. Foto copy KTP dan KK yang bersangkutan 3. Masing – masing rangkap 2 (dua) 4. Tanda lunas PBB	1 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kepala Desa Kasi Ekosobud Kasubbag Pelum Sekcam

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	YANG TERLIBAT / PENANGUNG JAWAB
	Surat Keterangan Miskin, PBI, kip, surat keterangan dll			Camat
6	Surat Keterangan Riset KKN / PKL	1. Surat Keterangan dari Sekolah / Universitas 2. Surat izin pengambilan data dari dinas terkait	1 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kasi Pemerintahan Sekcam Camat
7	Surat Keterangan Bersih Lingkungan (SKBL)	1. Membawa Surat Keterangan dari Kepala Desa 2. Foto copy KTP dan KK yang bersangkutan 3. Masing – masing rangkap 2 (dua) 4. Tanda lunas PBB	1 Hari (jika persyaratan lengkap dan sudah diteliti)	Kasubbag Pelayanan Umum Sekcam Camat

MAKLUMAT PELAYANAN KECAMATAN SEI RAMPAH :

MAKLUMAT PELAYANAN

”DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

b. 2. Maksud dan Tujuan**Maksud dan Tujuan Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dimaksud untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Sei rampah Kabupaten Serdang Bedagai. Tujuan dalam kegiatan ini yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Sei Rampah Kabupaten Serdang Bedagai.

BAB II

LATAR BELAKANG

Menindaklanjuti pasal I dan pasal 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

BAB III

PEMBAHASAN

a) Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Nilai Survei Kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$

Jumlah Unsur 9

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat, digunakan pendekatan Jumlah Unsur 9 nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$

Total unsur yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, masyarakat yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{SKM unit} \times 25$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

b) Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kecamatan Sei Rampah tahun 2024 dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengelolaan, dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- Menyusun Instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
- Melaksanakan survei;
- Mengelola hasil;

6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1. Persiapan Penyusunan Instrumen Survei

a. Penetapan Pelaksanaan

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kemudian Tim Penyusunan SKM melakukankonsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dibentuk berdasarkan Keputusan Camat Sei Rampah Nomor : 18 Tahun 2024 yang terdiri dari penaggungjawab dan pelaksana SKM (Surat keputusan pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 Kecamatan Sei rampah terlampir).

b. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I

Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit penyelenggaraan pelayanan.

Bagian II

Jenis pelayanan yang diterima dan identitas surveiyor

Bagian III

Mutu pelayanan publik dalah pendapat penerima pelayanan (masyrakat) atas pelayanan yang diberikan petugas.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik. Untuk katagori tidak baik diberi penilaian persepsi 1, kurang baik nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden adalah didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama 6 bulan terakhir) mendapatkan pelayanan pada unit pelayanan dan dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Sehingga akhirnya terpilih sebanyak Responden.

2) Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Kecamatan Sei Rampah

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan dari produk layanan setiap penyelenggara pelayanan tersebut dengan responden..... orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode selama 2 (semester) Semester tahun 2023. untuk memperoleh data yang akurat dan objektif masing-masing unit penyelenggara melakukan survei secara mandiri dan disampaikan kepada bagian Organisasi Setdakab Serdang Bedagai untuk dilakukan pengolahan data sehingga memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara yakni Responden mengisi sendiri dengan menggunakan Lembar Kuesioner dan/atau dengan Wawancara langsung kepada responden dan Survei bertugas mengisi lembar kuesioner yang telah disediakan.

4. Pengelolaan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

BAB IV

ANALISIS

Karakteristik Masyarakat Penerima Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan dengan melibatkan sebanyak 486 orang responden untuk melihat gambaran umum masyarakat yang mengurus pelayanan publik di Kecamatan Sei Rempah dapat dijelaskan dari berbagai informasi berikut :

a. Jenis Kelamin

Dari jumlah 401 orang responden terdiri dari 176 orang laki-laki dan peserta perempuan berjumlah 165 orang.

b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden yang terbanyak berlatar belakang Pendidikan SMA sebesar 201 dan yang terendah adalah kelompok dengan latar belakang Pendidikan Diploma III sebesar 0 orang dan lainnya responden dengan latar belakang SD 30 orang, pendidikan SMP sebesar 85 dan Sarjana SI sebanyak 76 orang.

c. Usia Responden

Responden merupakan penerima layanan yang masih aktif dalam mengurus atau mendapatkan produk layanan. Dengan melihat sebaran usia responden sebagian besar penerima layanan masih berusia sangat produktif yakni umur antara 20 s.d 35 tahun sebanyak 184, diikuti dengan usia 36 s.d 50 tahun sebanyak 181, diikuti dengan usia di atas 50 tahun sebanyak 26 dan usia dibawah 20 tahun sebanyak 18 orang.

d. Pekerjaan Responden

Responden memiliki pekerjaan yang sangat beragam, sebagai pekerjaan responden adalah pekerjaan sektor informal yang tidak terakomodir secara spesifik sehingga dikategorikan lainnya seperti pelajar dan mahasiswa serta petani yang dikelompokkan sebagai unsur lainnya sebanyak 188 orang, wirausaha sebanyak 88 orang, sektor swasta sebanyak 35 orang, PNS 6 orang, POLRI sebanyak 3 orang dan TNI sebanyak 2 orang.

BAB V

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sei Rampah mengalami peningkatan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 0,1% tahun 2023 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sei Rampah diperoleh nilai sebesar 97,33% dari indikator Kinerja Utama (DU) untuk Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sei Rampah Tahun 2024 yakni 97,34% peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat disebabkan peningkatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat walaupun Indikator kinerja utama untuk tahun 2024 belum terpenuhi, namun mendekati dari target yang ingin di capai. Jika kita merujuk pada tahun sebelumnya 2023, belum menunjukkan kemajuan yang signifikan dan butuh perbaikan layanan yang terus-menerus selain hal tersebut di atas beberapa pandangan Masyarakat terkait komponen pelayanan yang mesti harus diperbaiki yakni :

1. Fasilitas layanan agar lebih nyaman dan luas untuk menampung seluruh Masyarakat yang akan menggunakan pelayanan.
2. Petugas layanan agar diperbanyak dan lebih ramah, sopan dalam melayani Masyarakat.
3. Persyaratan pelayanan agar lebih dipermudah dan diharapkan tidak dipungut biaya apapun (gratis), kecuali diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Ada jaminan terkait dokumen persyaratan yang telah diserahkan Masyarakat agar tidak hilang.
5. Sarana pengaduan agar terus-menerus disosialisasikan melalui publikasi media pengaduan sehingga Masyarakat tahu kemana harus mengadu.

2. Saran / Rekomendasi

Pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan sei rampah secara umum sudah berjalan dengan baik namun harus ditingkatkan, beberapa saran untuk dapat dilakukan sebagai Upaya perbaikan dimasa yang akan datang diantaranya :

1. Perbaikan fasilitas pelayanan agar ditingkatkan kualitasnya dalam memberikan kenyamanan bagi penerima layanan terutama untuk penyandang disabilitas dan lanjut usia.
2. Diperlukan Upaya kemudahan Masyarakat dalam mendapatkan informasi dan untuk mengajukan keluhan melalui media pengaduan dan adanya petugas untuk mengelola informasi dan pengaduan.

3. Perlunya inovasi pelayanan publik yang diperoleh dari hasil pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat sehingga keluhan dan masukan masyarakat dapat mewujudkan pelayanan public yang prima.
4. Penyelenggaraan pelayanan wajib memberikan jaminan keamanan melalui sarana : CCTV, Jalur evakuasi, pintu darurat, titik kumpul, dan adanya petugas keamanan di masing-masing penyelenggaraan publik serta unit-unit penyelenggaraan pelayanan public.
5. Penyelenggaraan pelayanan juga dapat meningkatkan pelayanannya melalui adanya jaminan pelayanan yang telah bersertifikasi baik melalui ISO, akreditasi maupun Lembaga lain yang memiliki kewenangan
6. Perlunya peningkatan kompetensi melalui Bimbingan Teknis, Workshop terhadap pelaksana pelayanan, Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan public terhadap penyelenggaraan pelayanan.

PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kecamatan Sei Rampah Tahun 2024. Dengan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan seluruh penyelenggara pelayanan public dan unit penyelenggaraan pelayanan di lingkungan pemerintahan kecamatan Sei Rampah khususnya yang memberikan pelayanan secara langsung dapat memberikan kepuasan terhadap Masyarakat atas kualitas pelayanan public yang baik dan memuaskan.

Keberhasilan instansi pemerintah dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan public tergantung kepada komitmen dan kesungguhan seluruh penyelenggaraan pelayanan public baik pemberi pelayanan juga peran serta Masyarakat Kecamatan Sei Rampah sebagai pengguna layanan untuk senantiasa bekerjasama mewujudkan Kabupaten Serdang Bedagai “ MAJU TERUS Mandiri, Sejahtera dan Religius melalui peningkatan kualitas pelayanan public yang semakin baik dari waktu ke waktu.

Sei Rampah, Juni 2025
CAMAT SEI RAMPAH,



Amly
Dra. H. TRI ANTI, M.Si
PENILAI T.K. I
NIP. 19701201 200701 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

KECAMATAN SEI RAMPAH

Jalan Negara KM 58 Sei Rampah, Serdang Bedagai Kode Pos 20995

Pos-el seirampahkec@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT SEI RAMPAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

NOMOR : TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KECAMATAN SEI RAMPAH TAHUN 2024 CAMAT SEI RAMPAH 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 Sei Rampah 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;
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;
6. 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 SEI RAMPAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2025.

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Sei Rampah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2025 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 survey dan rencana tindak lanjut;

KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA bertanggung jawab dan melaporkan hasilnya kepada Camat Sei Rampah.

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat terbitnya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kecamatan Sei Rampah 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 Sei Rampah
Pada tanggal : Januari 2024
CAMAT SEI RAMPAH,

fmity
Dra. FITRIANTI, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19701201 200701 2 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KECAMATAN SEI RAMPAH KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KECAMATAN SEI RAMPAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
TAHUN 2025

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KECAMATAN
SEI RAMPAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
TAHUN 2024

No	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Unit Kerja
1.	Pembina/Pengarah	Camat Sei Rampah
2.	Ketua	Sekretaris Kecamatan Sei Rampah
3.	Sekretaris	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
4.	Anggota/Surveior	1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2. Kasubbag Perencanaan 3. Kepala Seksi Pemerintahan 4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat 5. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial 6. Kepala Seksi Pendapatan 7. Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum & Kebersihan 8. Seluruh Pelaksana Kecamatan Sei Rampah 9. Seluruh Tenaga Kontrak Kecamatan Sei Rampah.



CAMAT SEI RAMPAH,

Dra. FITRIANTI, M.Si

PEMBINA TK. I

NIP. 19701201 200701 2 003

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT SEI
RAMPAH

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	3	4	3	4
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4
27	4	3	4	3	4	3	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4
31	4	3	4	3	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	4	3	4	3	4
34	3	4	3	4	4	4	3	3	4
35	3	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	3	4	3	4

328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
331	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	1308	1301	1291	1300	1305	1268	1305	1237	1298	
NRR / Unsur	3,952	3,931	3,900	3,927	3,943	3,831	3,943	3,737	3,921	
NRR tertbg/ unsur	0,439	0,436	0,433	0,436	0,438	0,425	0,438	0,415	0,435	*) 3,894
IKM Unit pelayanan										**) 97,360

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	97,36
----------------------	-------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur pelayanan
U3	Kecepatan waktu pelayanan
U4	Biaya/tarip pelayanan
U5	Kesesuaian produk pelayanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Prilaku pelaksana pelayanan
U8	Sarana dan prasarana
U9	Penanganan pengaduan, saran dan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SEI RAMPAH TAHUN 2025

