

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN CILELES
TAHUN 2025



KECAMATAN CILELES
KABUPATEN LEBAK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB. 1. LATAR BELAKANG DAN LANDASAN HUKUM	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Landasan Hukum	2
BAB.II, MAKSUD TUJUAN DAN SASARAN	4
2.1. Maksud	4
2.2. Tujuan	4
2.3. Sasaran	4
BAB III. CAPAIAN IKM KECAMATAN CILELES	5
3.1. Grafik Ikm dari Tahun 2021 s,d Tahun 2025	5
3.2. Berdasarkan Indikator Komposit Tahun 2025	6
BAB IV. PENUTUP	7

BAB I

1.1, LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah kewajiban mengingat amanat UUD 1945, perubahan paradigmatis dari *government to governance*, meningkatnya tuntutan dan aspirasi masyarakat, meluasnya arus demokratisasi dan keterbukaan, serta perkembangan TIK yang sangat pesat turut serta mendorong sejumlah perubahan tersebut. pemerintah harus terus kreatif dan inovatif guna memelihara *public trust* atau kepercayaan publik pada satu sisi, dan mewujudkan tujuan negara pd sisi lainnya; Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan; Dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik;

1.2. LANDASAN HUKUM

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

UU No. 28 /1999 ttg Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN

UU No. 23 /2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 30 /2014 tentang Administrasi Pemerintahan

PP No. 65 /2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM

PP No. 96 /2012 tentang Pelaks. UU No. 25 /2009 tentang Pelayanan Publik

Perpres No. 76 /2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Perpres No.97/2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Permendagri No.4/2010 tentang Pedoman PATEN;

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);

Permendagri No. 69 /2012 tentang Perubahan Atas Permendagri No. 62 /2008 tentang SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota;

Permen PANRB No. 15 /2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

2.1. MAKSUD

Pelaksanaan survei ini dimaksudkan dalam rangka:

- Mengukur secara berkala kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
- Mengetahui kelemahan dan/ atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan .
- Memperbaiki kualitas pelayanan melalui masyarakat yang menggunakan layanan secara langsung

2.2. MAKSUD

Sedangkan tujuan dilaksanakannya survei ini adalah:

- Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di lingkungan Kecamatan dan
- Mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilingkungana kecamatan cileles.

2.3. SASARAN

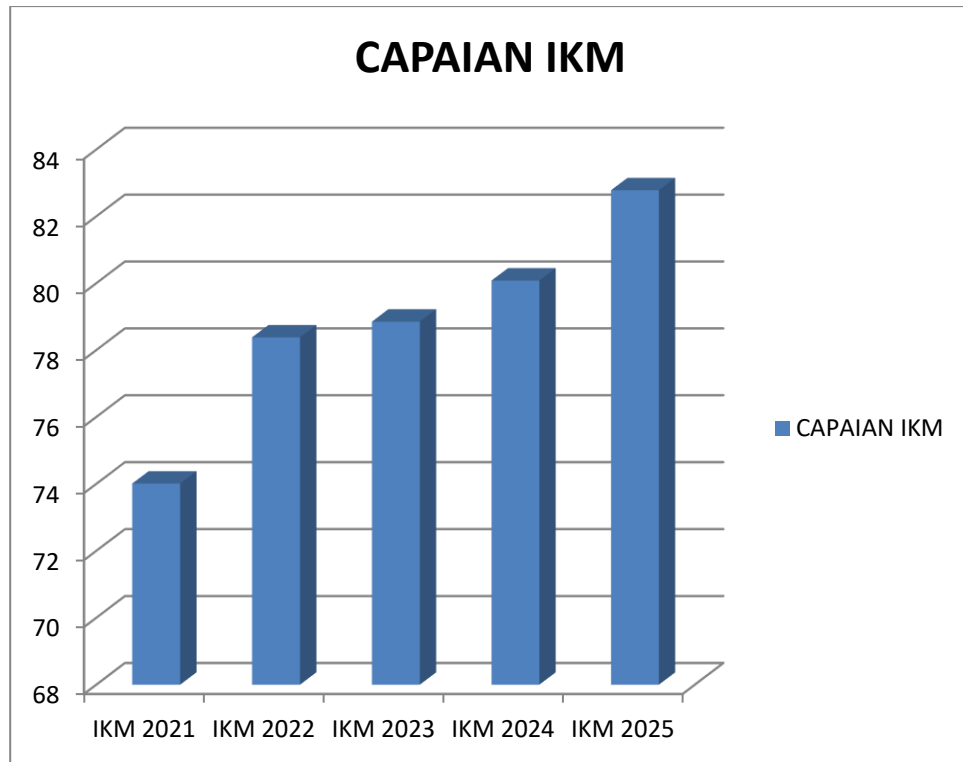
Sasaran yang ingin dicapai adalah:

- Mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai pelayanan yang diberikan;
- Mendorong petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- Menjadikan pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan.

BAB III

GRAFIK CAPAIAN IKM KECAMATAN CILELES

DARI TAHUN 2021 S.D 2025



Melihat grafik hasil capaian IKM Kecamatan Cileles dari Tahun 2021 < 78,38 % >, 2022 < 78,85 % >, 2023 < 80,08% > 2024 < 82,78 % > dan Tahun 2025 < 82,98 % > ada peningkatan yang mana ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Cileles cukup dalam artian masyarakat dapat dilayani dengan baik dari tahun ke tahun.

IKM PATEN KECAMATAN CILELES

Berdasarkan Indikator Komposit Tahun 2025

N O	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,67	B	Diatas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,18	B	Diatas rerata
3	Waktu buka pelayanan	82,09	B	Dibawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,30	B	Dibawah rerata
5	Pelayanan penuh waktu	82,99	B	Diatas rerata
6	Kewajaran waktu tunggu pelayanan	80,60	B	Dibawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,18	B	Diatas rerata
8	Bebas pungli	78,51	B	Dibawah rerata
9	Produk sesuai Harapan	81,79	B	Dibawah rerata
10	Angka komplain	79,40	B	Dibawah rerata
11	Keterampilan petugas	80,30	B	Dibawah rerata
12	Kemampuan kominfo	83,88	B	Diatas rerata
13	Pengalaman petugas	92,99	B	Diatas rerata
14	Responsivitas petugas	82,39	B	Dibawah rerata
15	Tidak diskriminatif	84,78	B	Diatas rerata
16	Kesantunan	83,58	B	Diatas rerata
17	Keramahan	83,88	B	Diatas rerata
18	Maklumat pelayanan	83,28	B	Diatas rerata
19	Integritas maklumat pelayanan	82,09	B	Dibawah rerata
20	Kanal pengaduan	85,67	B	Diatas rerata
21	Respon pengaduan sesuai harapan	85,67	B	Diatas rerata
22	Kebersihan lingkungan	80,00	B	Dibawah rerata
23	Kenyamanan ruang pelayanan	82,39	B	Dibawah rerata
24	Kebersihan toilet umum	85,07	B	Diatas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,79	B	Dibawah rerata
26	Efektifitas larangan merokok	77,61	B	Dibawah rerata
27	Sarpra tidak membahayakan	84,78	B	Diatas rerata
28	Keamanan	83,88	B	Diatas rerata
29	Ketersediaan sarpara afirmasi	79,40	B	Dibawah rerata
30	Mitigasi bencana	81,79	B	Dibawah rerata
31	Pelayanan online	79,70	B	Dibawah rerata

Dari hasil komposit Tahun 2025 diatas ada beberapa keterangan dibawah rerata ini harus ada perubahan untuk Tahun 2026 dengan capaian keterangan diatas rerata

BAB IV

PENUTUP

Kedepan dibutuhkan komitmen yang lebih kuat dari seluruh petugas pelayanan , untuk melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan diantaranya:

- ✓ Memanfaatkan waktu pelayanan secara maksimal;
- ✓ Meningkatkan kemampuan petugas secara maksimal
- ✓ Perlu integritas yang tinggi setiap petugas yang ada serta penambahan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan.
- ✓ Pengadaan sarparas yang masih kurang agar pelayanan lebih maksimal
- ✓ Saran dan masukan dari berbagai pihak baik pimpinan maupun rekan kerja sangat diperlukan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.