



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**KECAMATAN TALLO**

**PERIODE AGUSTUS - OKTOBER 2025**



---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, termasuk di tingkat kecamatan, merupakan salah satu aspek krusial dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance). Kualitas pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan, serta pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kecamatan Tallo, sebagai unit pelayanan terdepan dari Pemerintah Kota Makassar, memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai layanan langsung kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tallo menjadi indikator penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan. Informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat ini sangat berharga dalam mengidentifikasi area-area pelayanan yang perlu ditingkatkan, mengoreksi kebijakan yang kurang tepat, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan sebuah kebutuhan mendesak.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tallo tahun ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat mengenai persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang komprehensif bagi jajaran Kecamatan Tallo dalam merumuskan rencana aksi perbaikan pelayanan, meningkatkan profesionalisme aparatur, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, SKM ini diharapkan berkontribusi signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Tallo.

Laporan ini menyajikan hasil analisis mendalam terhadap data yang diperoleh dari SKM, termasuk identifikasi area pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi maupun rendah. Selain itu, laporan ini juga memberikan rekomendasi-rekomendasi strategis yang ditujukan kepada pihak Kecamatan Tallo untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Diharapkan laporan ini dapat menjadi panduan bagi Kecamatan Tallo dalam mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan mewujudkan tata pemerintahan yang lebih baik.

#### **2. Tujuan Kegiatan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.



3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei

3. Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie dan Morgan:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 231 responden

3.3 Responden

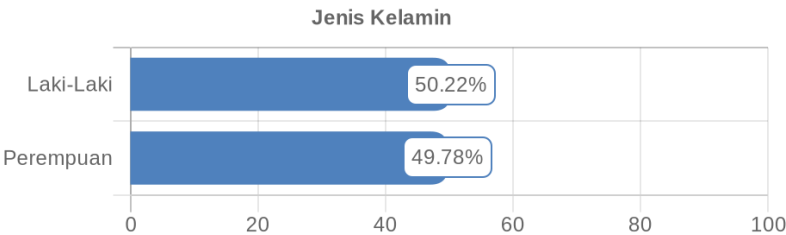
Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.





BAB II  
ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada KECAMATAN TALLO

Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Pelayanan Administrasi	231	100%
TOTAL		231	100%

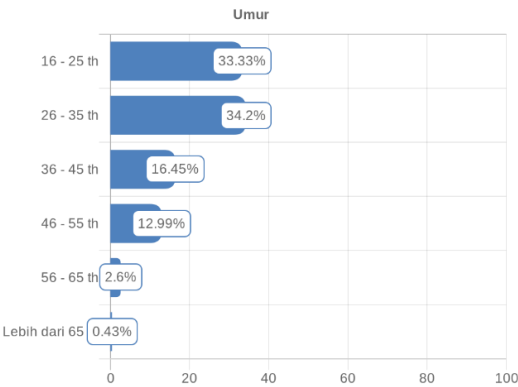
2. Profil Responden

Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada KECAMATAN TALLO

2.1 Jenis Kelamin

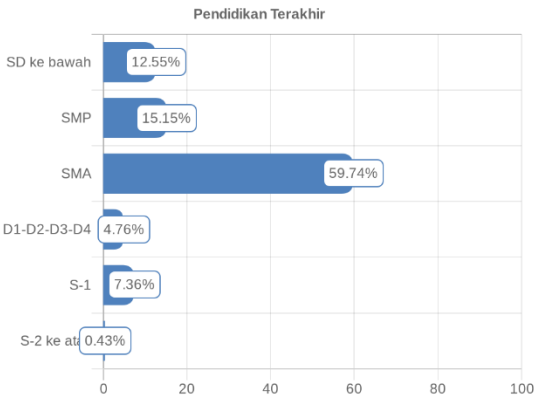
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2 Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

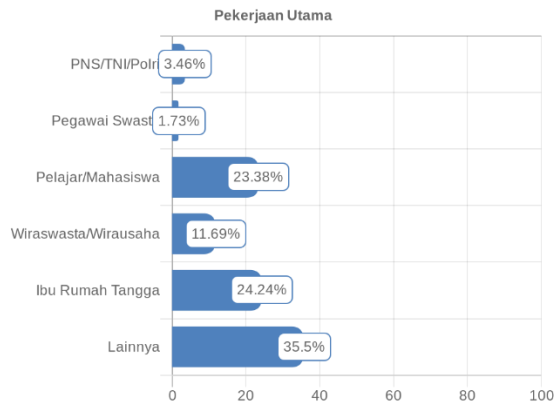
2.3 Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



2.4 Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

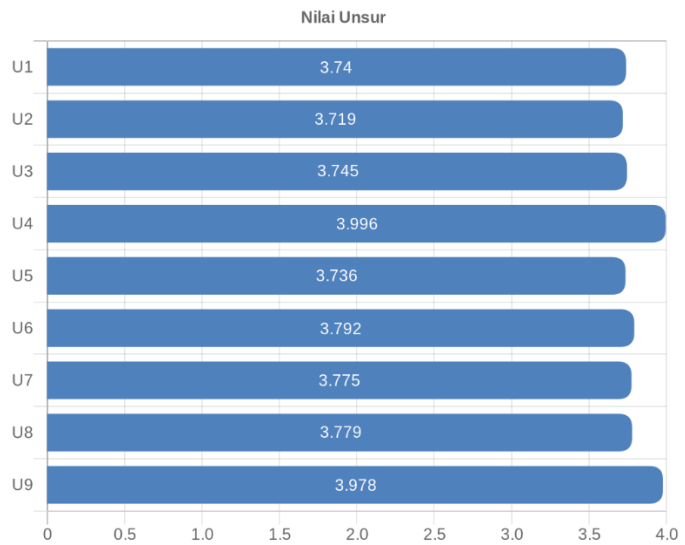
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat KECAMATAN TALLO mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **95.17**, dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur KECAMATAN TALLO

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.74	Sangat Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.72	Sangat Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.74	Sangat Baik
4	U4. Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.74	Sangat Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.79	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.77	Sangat Baik
8	U8. Sarana dan Prasarana	3.78	Sangat Baik
9	U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.98	Sangat Baik
Nilai Indeks		3.807	Sangat Baik
Nilai Konversi		95.17	Sangat Baik



Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada KECAMATAN TALLO dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

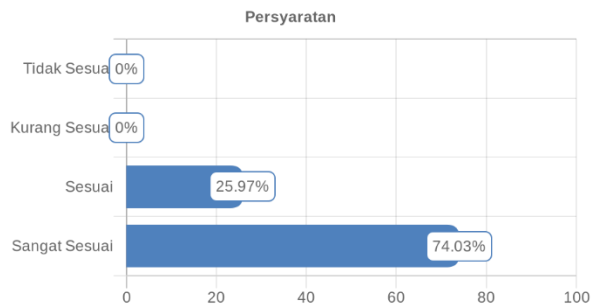


Gambar 5. Grafik Unsur KECAMATAN TALLO

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi pada KECAMATAN TALLO yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan



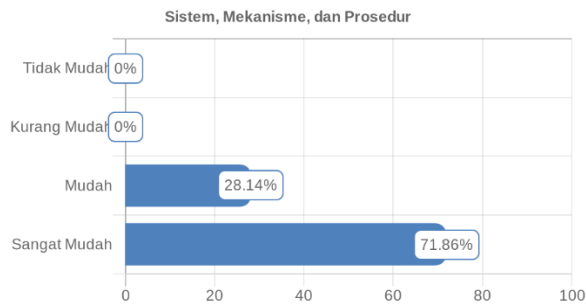
Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	60	25.97%
4	Sangat Sesuai	171	74.03%
TOTAL		231	100%



U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

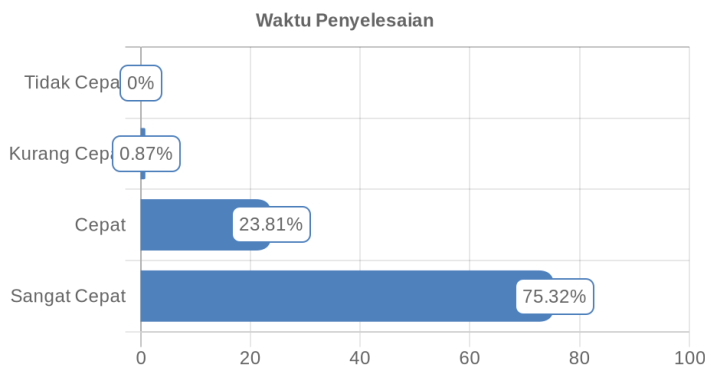


Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	65	28.14%
4	Sangat Mudah	166	71.86%
TOTAL		231	100%

U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

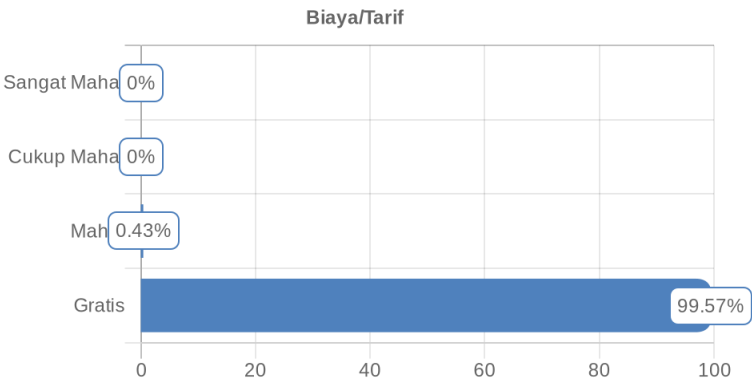
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	2	0.87%
3	Cepat	55	23.81%
4	Sangat Cepat	174	75.32%
TOTAL		231	100%



Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian

- Perlu menunggu beberapa wktu dalam memproses
- Kadang jaringan offline, tidak bisa dilayani

U4. Biaya/Tarif

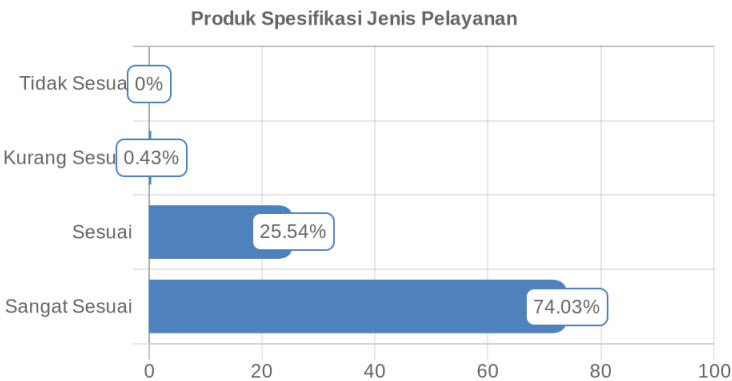


Gambar 9. Grafik Unsur Biaya/Tarif

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
3	Mahal	1	0.43%
4	Gratis	230	99.57%
TOTAL		231	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 10. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



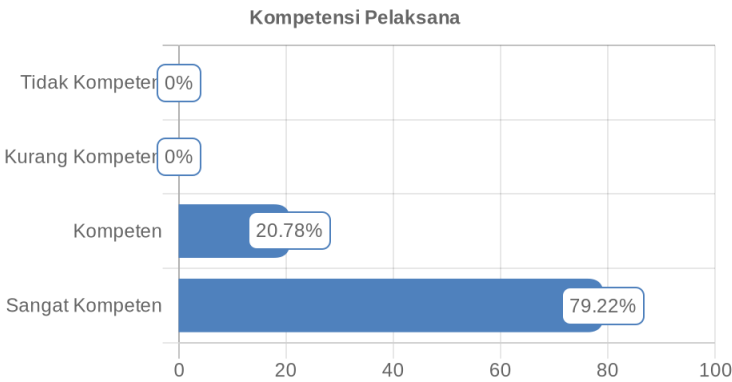
Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.43%
3	Sesuai	59	25.54%
4	Sangat Sesuai	171	74.03%
TOTAL		231	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Lebih lama dari estimasi waktu yang diberikan

U6. Kompetensi Pelaksana



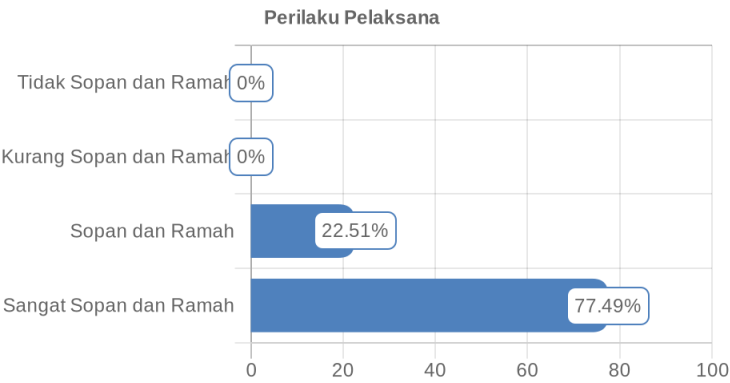
Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	48	20.78%
4	Sangat Kompeten	183	79.22%
TOTAL		231	100%



U7. Perilaku Pelaksana

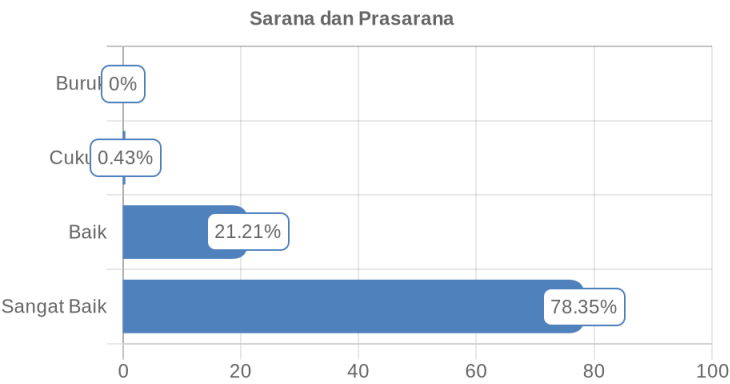


Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0%
3	Sopan dan Ramah	52	22.51%
4	Sangat Sopan dan Ramah	179	77.49%
TOTAL		231	100%

U8. Sarana dan Prasarana



Gambar 13. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana



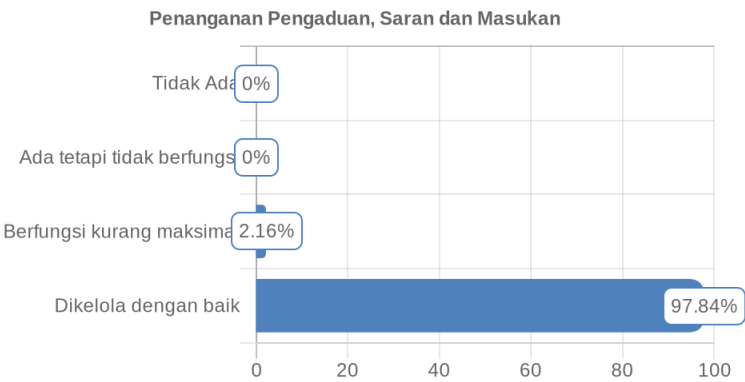
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	1	0.43%
3	Baik	49	21.21%
4	Sangat Baik	181	78.35%
TOTAL		231	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana dan Prasarana

- Kurangnya informasi menyeluruh terkait persyarata2 document

U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 14. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	5	2.16%
4	Dikelola dengan baik	226	97.84%
TOTAL		231	100%



5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada KECAMATAN TALLO sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran
1	semoga semakin baik kecamatan tallo dalam melayani warga2nya.
2	Pelayanan yang saya terima terutama di front office kantor camat tallo sangat baik. Petugas nya sangat ramah dan melayani keperluan saya dengan baik dan cepat. Terima kasih
3	Mantap pelayanan di kantor camat tallo. Tidak dipungut biaya sepeserpun, dan cepat juga
4	Petugas front office kantor camat tallo sangat baik, cepat, dan tanggap dalam melayani. Berkas pengurusan KTP saya diterima dengan baik, dan dibantu hingga semua proses nya selesai. Terima kasih, terbaik memang kecamatan tallo
5	tetap di pertahankan dan mengikuti zaman
6	Pelayanan sudah sangat baik,, semga kedepannya bisa lebih baik lagi..
7	Terima kasih sdh melayani kami, selamat bekerja semangat selalu
8	sudah sangat baik dari pelayanan hingga kemudahan memproses
9	Pelayanan sudah baik lebih di tingkatkan lagi
10	Pelayanan baik dan cepat. Gercep tawwa. Mantap kec tallo
11	Sebaiknya prosedur dan persyaratan di tinjau lebih jauh terkait pelayanan dan proses pelayananya
12	pelayanan baik , ruangan di perluas Krn ramai
13	Saran saya berikan tambahan bonus utk pegawainya
14	Jaringannya diperbaiki lagi, biar TDK sering offline
15	jaringan sering offline tolong di benahi kembali soal jaringan pelayanan nya
16	Pelayanan sangat baik dan ramah ,pelayanan sangat cepat dan mudah di pahami
17	Pelayanan baik sekali.Pertahankan
18	pelayanannya lebih di tingkatkan lagi
19	Sangat membantu..Terimakasih bnyk kec tallo pelayanan baik sekali
20	Pelayanan semakin cepat dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.
21	Pelayanannya cukup bagus dan cepat dipertahankan kalau bisa ditingkatkan
22	Saran : untuk pengurusan dokumen yang lengkap misalkan pindah KK harusnya selesai dalam 15-20 menit namun di suruh datang besoknya lagi padahal pelayanan sedang tidak ramai
23	Pelayanan sangat baik dan membantu. Cepat merespon, dan ramah semua. Terimakasih pelayananya



### BAB III

### PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada KECAMATAN TALLO diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.807
Nilai Konversi	:	95.17
Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	<ul style="list-style-type: none"><li>U4. Biaya/Tarif</li><li>U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li><li>U6. Kompetensi Pelaksana</li></ul>
Unsur Terendah	:	<ul style="list-style-type: none"><li>U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li><li>U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li><li>U1. Persyaratan</li></ul>

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Berikut adalah hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tallo, berdasarkan data yang Anda berikan:

1. Pelayanan Administrasi

U3. Waktu Penyelesaian

- Alasan dan Opini Terkait:
  - Perlu Menunggu Beberapa Waktu Dalam Memproses
  - Kadang Jaringan Offline, Tidak Bisa Dilayani
  - Semoga Semakin Baik Kecamatan Tallo Dalam Melayani Warga2nya.
  - Pelayanan Baik Kecamatan Tallo
  - Pelayanan Sdh Baik. Sangat Membantu Masyarakat
  - Sdh Baik Semua. Pertahankan
  - Pelayanan Yang Saya Terima Terutama Di Front Office Kantor Camat Tallo Sangat Baik. Petugas Nya Sangat Ramah Dan Melayani Keperluan Saya Dengan Baik Dan Cepat. Terima Kasih



## LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

- 
- Mantap Pelayanan Di Kantor Camat Tallo. Tidak Dipungut Biaya Sepeserpun, Dan Cepat Juga
  - Petugas Front Office Kantor Camat Tallo Sangat Baik, Cepat, Dan Tanggap Dalam Melayani. Berkas Pengurusan Ktp Saya Diterima Dengan Baik, Dan Dibantu Hingga Semua Proses Nya Selesai. Terima Kasih, Terbaik Memang Kecamatan Tallo
  - Tetap Di Pertahankan Dan Mengikuti Zaman
  - Pelayanan Sudah Sangat Baik,, Semga Kedepannya Bisa Lebih Baik Lagi..
  - Terima Kasih Sdh Melayani Kami, Selamat Bekerja Semangat Selalu
  - Tingkatkan Kualitas Pelayanan
  - Pelayanan Sudah Baik Lebih Di Tingkatkan Lagi
  - Pelayanan Baik Dan Cepat. Gercep Tawwa. Mantap Kec Tallo
  - Sebaiknya Prosedur Dan Persyaratan Di Tinjau Lebih Jauh Terkait Pelayanan Dan Proses Pelayananya
  - Pelayanan Baik , Ruangan Di Perluas Krn Ramai
  - Saran Saya Berikan Tambahan Bonus Utk Pegawainya
  - Tetap Laksanakan Pelayanannya Yang Baik Dan Cepat
  - Jaringan Di Perbaiki Lagi, Biar Tdk Sering Offline
  - Jaringan Sering Offline Tolong Di Benahi Kembali Soal Jaringan Pelayanan Nya
  - Pelayanan Sangat Baik Dan Ramah ,Pelayanan Sangat Cepat Dan Mudah Di Pahami
  - Pelayanan Baik Sekali. Pertahankan
  - Pelayanannya Lebih Di Tingkatkan Lagi
  - Sangat Membantu..Terimakasih Bnyk Kec Tallo Pelayanan Baik Sekali
  - Pelayanan Semakin Cepat Dan Efisien Sehingga Masyarakat Tidak Perlu Menunggu Lama.
  - Pelayanannya Cukup Bagus Dan Cepat Dipertahankan Kalau Bisa Ditingkatkan
  - Saran : Untuk Pengurusan Dokumen Yang Lengkap Misalkan Pindah Kk Harusnya Selesai Dalam 15-20 Menit Namun Di Suruh Datang Besoknya Lagi Padahal Pelayanan Sedang Tidak Ramai
  - Pelayanan Sangat Baik Dan Membantu. Cepat Merespon, Dan Ramah Semua. Terimakasih Pelayananya
  - Pelayanan Sangat Baik Dan Membantu Cepat Merespon Dan Ramah Semua Terimakasih Pelayananya
  - Pengurusan Sangat Cepat Dan Tidak Di Pimpong
  - Kemungkinan Faktor Penyebab:
    - Sistem Jaringan Yang Kurang Stabil.
    - Proses Verifikasi Dan Validasi Data Yang Membutuhkan Waktu.



- Kurangnya Sumber Daya Manusia (Sdm) Pada Jam-Jam Sibuk.
- Koordinasi Antar Bagian Yang Belum Optimal.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
  - Meningkatkan Infrastruktur Jaringan Dan Memastikan Stabilitas Koneksi Internet.
  - Menyederhanakan Proses Verifikasi Dan Validasi Data.
  - Menambah Jumlah Sdm Atau Mengatur Jadwal Kerja Yang Lebih Efisien.
  - Meningkatkan Koordinasi Antar Bagian Melalui Sistem Informasi Yang Terintegrasi.

#### **U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

- Alasan dan Opini Terkait:
  - Lebih Lama Dari Estimasi Waktu Yang Diberikan
  - Semoga Semakin Baik Kecamatan Tallo Dalam Melayani Warga2nya.
  - Pelayanan Yang Saya Terima Terutama Di Front Office Kantor Camat Tallo Sangat Baik. Petugas Nya Sangat Ramah Dan Melayani Keperluan Saya Dengan Baik Dan Cepat. Terima Kasih
  - Mantap Pelayanan Di Kantor Camat Tallo. Tidak Dipungut Biaya Sepeserpun, Dan Cepat Juga
  - Petugas Front Office Kantor Camat Tallo Sangat Baik, Cepat, Dan Tanggap Dalam Melayani. Berkas Pengurusan Ktp Saya Diterima Dengan Baik, Dan Dibantu Hingga Semua Proses Nya Selesai. Terima Kasih, Terbaik Memang Kecamatan Tallo
  - Tetap Di Pertahankan Dan Mengikuti Zaman
  - Pelayanan Sudah Sangat Baik,, Semga Kedepannya Bisa Lebih Baik Lagi..
  - Tingkatkan Kualitas Pelayanan
  - Pelayanan Sudah Baik Lebih Di Tingkatkan Lagi
  - Sebaiknya Prosedur Dan Persyaratan Di Tinjau Lebih Jauh Terkait Pelayanan Dan Proses Pelayananya
  - Pelayanan Baik , Ruangan Di Perluas Krn Ramai
  - Saran Saya Berikan Tambahan Bonus Utk Pegawainya
  - Tetap Laksanakan Pelayanannya Yang Baik Dan Cepat
  - Jaringan Dperbaiki Lagi, Biar Tdk Sering Offline
  - Jaringan Sering Offline Tolong Di Benahi Kembali Soal Jaringan Pelayanan Nya
  - Pelayanan Sangat Baik Dan Ramah ,Pelayanan Sangat Cepat Dan Mudah Di Pahami
  - Pelayanannya Lebih Di Tingkatkan Lagi
  - Pelayanan Semakin Cepat Dan Efisien Sehingga Masyarakat Tidak Perlu Menunggu Lama.
  - Pelayanannya Cukup Bagus Dan Cepat Dipertahankan Kalau Bisa Ditingkatkan



## LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

- Saran : Untuk Pengurusan Dokumen Yang Lengkap Misalkan Pindah Kk Harusnya Selesai Dalam 15-20 Menit Namun Di Suruh Datang Besoknya Lagi Padahal Pelayanan Sedang Tidak Ramai
  - Pelayanan Sangat Baik Dan Membantu. Cepat Merespon, Dan Ramah Semua. Terimakasih Pelayanannya
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
  - Standar Operasional Prosedur (Sop) Yang Kurang Jelas.
  - Komunikasi Yang Kurang Efektif Antara Petugas Dan Masyarakat.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
  - Menyusun Sop Yang Jelas Dan Mudah Dipahami.
  - Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Petugas Melalui Pelatihan.

### U8. Sarana Dan Prasarana

- Alasan dan Opini Terkait:
  - Kurangnya Informasi Menyeluruh Terkait Persyarata2 Document
  - Semoga Semakin Baik Kecamatan Tallo Dalam Melayani Warga2nya.
  - Pelayanan Yang Saya Terima Terutama Di Front Office Kantor Camat Tallo Sangat Baik. Petugas Nya Sangat Ramah Dan Melayani Keperluan Saya Dengan Baik Dan Cepat. Terima Kasih
  - Mantap Pelayanan Di Kantor Camat Tallo. Tidak Dipungut Biaya Sepeserpun, Dan Cepat Juga
  - Petugas Front Office Kantor Camat Tallo Sangat Baik, Cepat, Dan Tanggap Dalam Melayani. Berkas Pengurusan Ktp Saya Diterima Dengan Baik, Dan Dibantu Hingga Semua Proses Nya Selesai. Terima Kasih, Terbaik Memang Kecamatan Tallo
  - Tetap Di Pertahankan Dan Mengikuti Zaman
  - Pelayanan Sudah Sangat Baik,, Semga Kedepannya Bisa Lebih Baik Lagi..
  - Pelayanan Sudah Baik Lebih Di Tingkatkan Lagi
  - Sebaiknya Prosedur Dan Persyaratan Di Tinjau Lebih Jauh Terkait Pelayanan Dan Proses Pelayananya
  - Pertahankan Pelayanannya
  - Pelayanan Baik , Ruangan Di Perluas Krn Ramai
  - Saran Saya Berikan Tambahan Bonus Utk Pegawainya
  - Jaringan Dperbaiki Lagi, Biar Tdk Sering Offline
  - Jaringan Sering Offline Tolong Di Benahi Kembali Soal Jaringan Pelayanan Nya
  - Pelayanan Sangat Baik Dan Ramah ,Pelayanan Sangat Cepat Dan Mudah Di Pahami
  - Pelayanannya Lebih Di Tingkatkan Lagi
  - Sangat Membantu.. Terimakasih Bnyk Kec Tallo Pelayanan Baik Sekali



## LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

---

- Pelayanan Semakin Cepat Dan Efisien Sehingga Masyarakat Tidak Perlu Menunggu Lama.
- Pelayananannya Cukup Bagus Dan Cepat Dipertahankan Kalau Bisa Ditingkatkan
- Saran : Untuk Pengurusan Dokumen Yang Lengkap Misalkan Pindah Kk Harusnya Selesai Dalam 15-20 Menit Namun Di Suruh Datang Besoknya Lagi Padahal Pelayanan Sedang Tidak Ramai
- Pelayanan Sangat Baik Dan Membantu. Cepat Merespon, Dan Ramah Semua. Terimakasih Pelayananannya
- Pengurusan Sangat Cepat Dan Tidak Di Pimpong
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
  - Kurangnya Media Informasi Yang Mudah Diakses.
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
  - Membuat Media Informasi Yang Lebih Mudah Diakses, Seperti Website Atau Brosur.



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	4	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	3	3	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	4	4



**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4
44	3	3	2	4	3	3	3	2	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	3	4	3	3	3
82	3	3	2	4	2	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4



**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	3	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4



**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	4	4	3	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	4	3	4	4	3	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	4	3	4	3	3	3	3	4
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	4	3	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	3	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4



**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	3	3	3	4	3	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	3	3	4	4	4	3	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	4	4	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	4	3	4	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	3	3	4	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	4	4	4	4	4

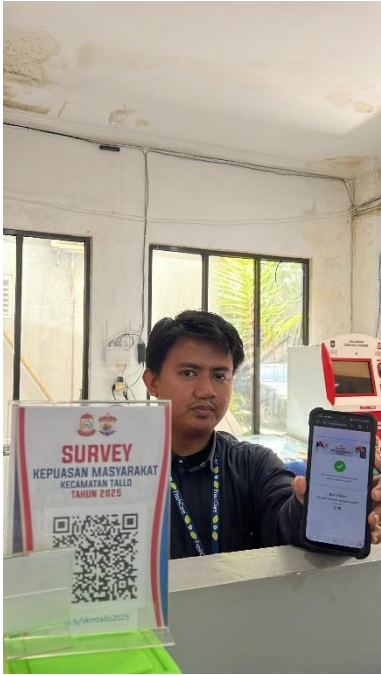


**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
219	4	3	4	4	3	4	4	4	4
220	3	3	4	4	3	4	4	4	4
221	3	4	4	4	4	4	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
225	4	3	3	4	4	3	3	4	4
226	3	4	3	4	4	3	4	3	4
227	3	3	3	4	4	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	4	4
229	3	3	4	4	4	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	4	4	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4

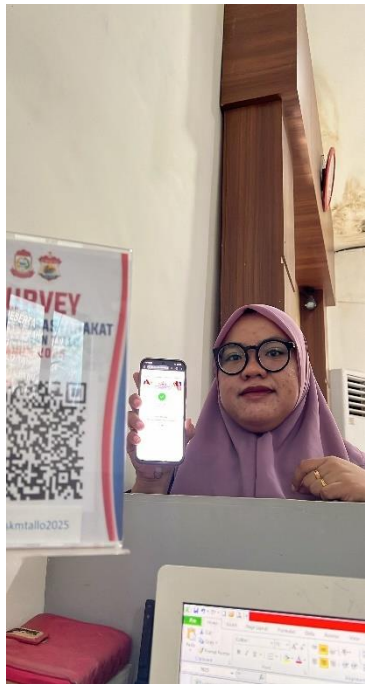


Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan





LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN TALLO







**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
No : 000324/338/SKM//X/2025  
**KECAMATAN TALLO**  
Bulan Agustus TAHUN 2025

**95.17**

Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

JUMLAH RESPONDEN : 231 Orang  
JENIS KELAMIN

- Laki-Laki : 116 Orang
- Perempuan : 115 Orang

PERIODE SURVEI : 28-08-2025 s/d 08-10-2025

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

Mengetahui,  
CAMAT TALLO



RAMLI, S.Pd., M.Si.