LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
KANTOR KECAMATAN KEMBANGBAHU
TAHUN 2022

PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
KECAMATAN KEMBANGBAHU
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kembangbahu Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kembangbahu kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selajutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Pelayanan di Kecamatan Kembangbahu mendatang.

Kembangbahu, April 2022

CAMAT KEMBANGBAHU

SUTIKNO, S.Pd, MM
Pembina
NIP. 19700309 199104 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		.....	i
Daftar isi		.....	ii
I.	**PENDAHULUAN**	.....	**I-1**
1.1.	Latar Belakang	.....	I-1
1.2.	Peraturan Perundangan	.....	I-2
1.3.	Maksud dan Tujuan	.....	I-3
1.4.	Sasaran	.....	I-3
1.5.	Ruang Lingkup	.....	I-4
1.6.	Manfaat	.....	I-4
II.	**TEKNIS PELAKSANAAN**	.....	**II-1**
2.1.	Pengertian	.....	II-1
2.2.	Metode dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	.....	II-1
2.3.	Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	.....	II-3
2.4.	Langkah-langkah Pengolahan Data	.....	II-6
2.5.	Perangkat Pengolahan Data	.....	II-7
2.6.	Laporan Hasil Penyusunan	.....	II-8
2.7.	Penyusunan Jadwal	.....	II-10
III.	**PROFIL DAN PEMBAHASAN**	.....	**III-1**
3.1	Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM	.....	III-1
3.2	Jumlah Responden	.....	III-2
3.3	Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden	.....	III-2
3.4	Indeks Setiap Unsur Pelayanan	.....	III-3
3.5	Karakteristik Responden	.....	III-5
3.6	Pendapat Responden Tentang Pelayanan	.....	III-10
3.7	Rencana Tindaklanjut	.....	III-13
IV.	**KESIMPULAN DAN SARAN**	.....	**IV-1**
4.1.	Kesimpulan	.....	IV-1
4.2.	Saran	.....	IV-2

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil disebut juga pelayan masyarakat.

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan program reformasi nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan GOOD GOVERNANCE dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Dengan tujuan untuk melihat konsistensi pelayanan, Kantor Kecamatan Kembangbahu melakukan inovasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Pelayanan Dokumen Kependudukan Kecamatan Kembangbahu**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Kantor Kecamatan Kembangbahu**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pelayanan Dokumen Kependudukan Kecamatan Kembangbahu**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada Pelayanan Perijinan dan Dokumen Kependudukan antara lain, Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pindah Tempat dan KTP elektronik.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Kembangbahu.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan untuk Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Kembangbahu secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Kembangbahu.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Kembangbahu.

BAB II
TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

Pada dasarnya pedoman pelaksaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Metode dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert. Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**

   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

   Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Pelayanan**

   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif*)**

   Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

   Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi Pelaksana**)**

   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana**)**

   Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

   Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. **Sarana dan Prasarana**

   Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

*) : Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankankepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis

**) : Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

2.3 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1 Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2.3.2 Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir **(Lampiran I)** pada lampiran ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban

bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. **tidak baik** diberi nilai persepsi **1;**
2. **kurang baik** diberi nilai persepsi **2;**
3. **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
4. **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**

2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Tekhnik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan perizinan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

   Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

   Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

   a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

   b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

      1. Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

      2. Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data

- Metode Pengolahan Data

  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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan X 25}$$

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

a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

2.5 Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan Secara Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

   a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

   Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan

penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.6 Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Sarana dan Prasarana	h
9.	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (h x 0,11) + (I x 0,11) = X

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ... x 25 = …… (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

   Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7 Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	12 (dua belas) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	5 (lima) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	9 (sembilan) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	7 (tujuh) hari kerja

BAB III
PROFIL DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana**)
7. Perilaku Pelaksana**)
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan OPD Kecamatan Kembangbahu, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan OPD Kecamatan Kembangbahu dimulai dari tanggal 14 Februari sampai dengan 31 Maret 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan OPD Kecamatan Kembangbahu. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM OPD Kec. Kembangbahu

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	14 Februari s.d 01 Maret 2022
2	Pengumpulan Data/Survei SKM	02 Maret s.d 09 Maret 2022
3	Pengolahan Data Indeks	10 Maret s.d 22 Maret 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	23 Maret s.d 31 Maret 2022

3.2 Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Tekhnik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat OPD Kecamatan Kembangbahu menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup popular yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon pada pelayanan OPD Kecamatan Kembangbahu setiap bulan rata-rata berkisar antara 300 s.d 1000 pemohon, baik yang akan mengajukan Pelayanan Perijinan maupun Dokumen Kependudukan.

Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 400 responden/pemohon, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 200 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/pemohon perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan di OPD Kecamatan Kembangbahu yang dilaksanakan pada tanggal 14 Februari s.d 31 Maret 2022.

Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, survei kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai dari tanggal 14 Februari sampai dengan 31 Maret 2022 di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan OPD Kecamatan Kembangbahu beralamatkan di Jl. Raya Kembangbahu No. 40 Kabupaten Lamongan.

3.4 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 200 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,37
3	Waktu Pelayanan	3,25
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28
5	Biaya/Tarif	4,00
6	Kompetensi Pelaksana	3,28
7	Perilaku Pelaksana	3,31
8	Sarana dan Prasarana	3,23
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan hasil perizinan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,34 (menyatakan masih kurang memenuhi);
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 4,00 (menyatakan sangat baik yaitu Gratis); dan

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

(3,36 x 0,11) + (3,30 x 0,11) + (3,33 x 0,11) + (3,24 x 0,11) + (4,00 x 0,11) + (3,28 x 011) + (3,32 x 0,11) + (3,26 x 0,11) + (3,24 x 0,11) = **3,34**

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,34**.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,34 x 25 = **83,57**
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	**D**	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	**C**	Kurang Baik
3	**3,0644-3,532**	**76,61-88,30**	**B**	**Baik**
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	**A**	Sangat Baik

3.5 Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada PATEN dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/pengurus).

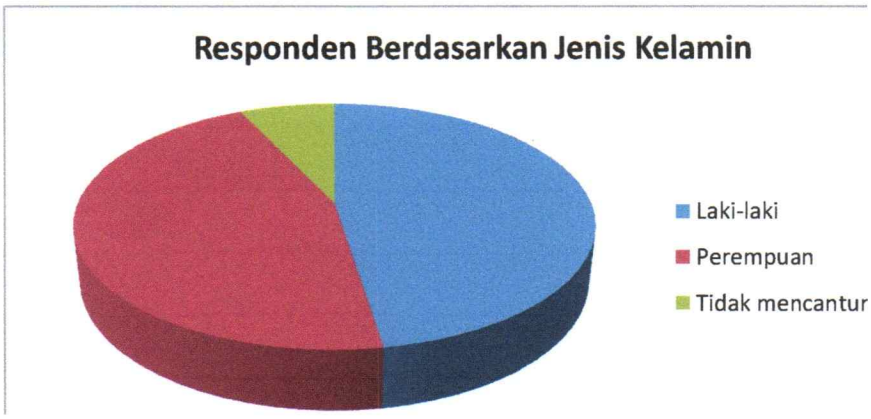
3.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan permohonan/perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	95
2	Perempuan	91
3	Tidak menuliskan jenis kelamin	14
	Jumlah	200

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan permohonan/perizinan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 95 orang sedangkan perempuan sebanyak 91 orang dan responden yang tidak berpartisipasi menuliskan jenis kelamin sebanyak 14 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

3.5.2 Responden Berdasarkan Umur

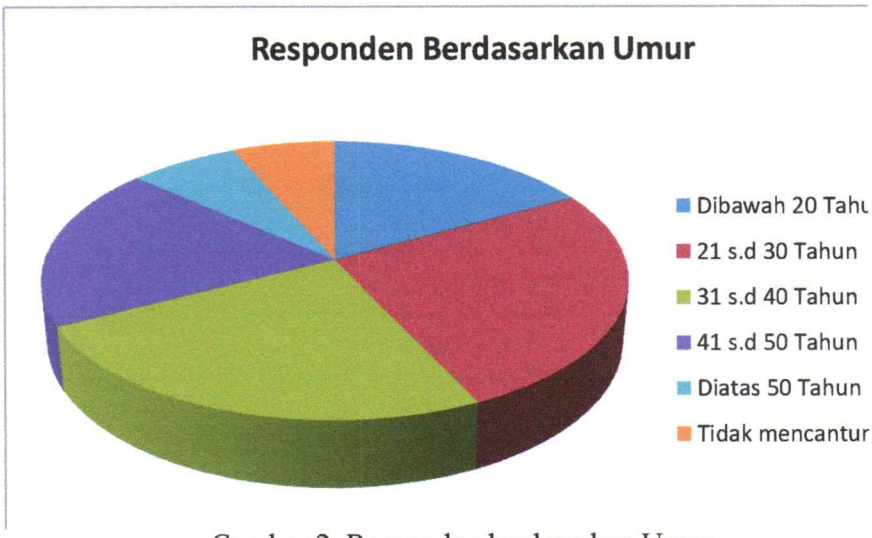
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 Tahun	34
2	21 s.d 30 Tahun	52
3	31 s.d 40 Tahun	49
4	41 s.d 50 Tahun	38
5	51 Tahun Keatas	14
6	Tidak Mencantumkan Umur	13
Jumlah		200

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan permohonan/perizinan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 21 s.d 30 tahun sebanyak 52 orang, dan

kelompok umur dibawah 20 tahun yaitu 34 orang dan adapula kelompok umur 51 tahun keatas sebanyak 14 orang. Namun demikian masih banyak pula responden yang tidak mencantumkan umur. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Responden berdasarkan Umur

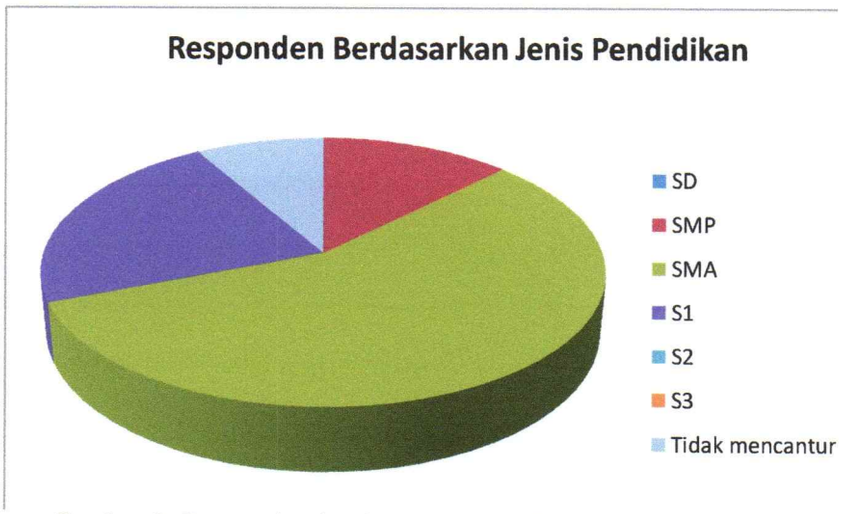
3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	25
3	SMA	113
4	S1	45
5	S2	-
6	S3	-
7	Tidak mencantumkan pendidikan	17
Jumlah		**200**

berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 113 orang dan kelompok berpendidikan SD tidak ada. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 17 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

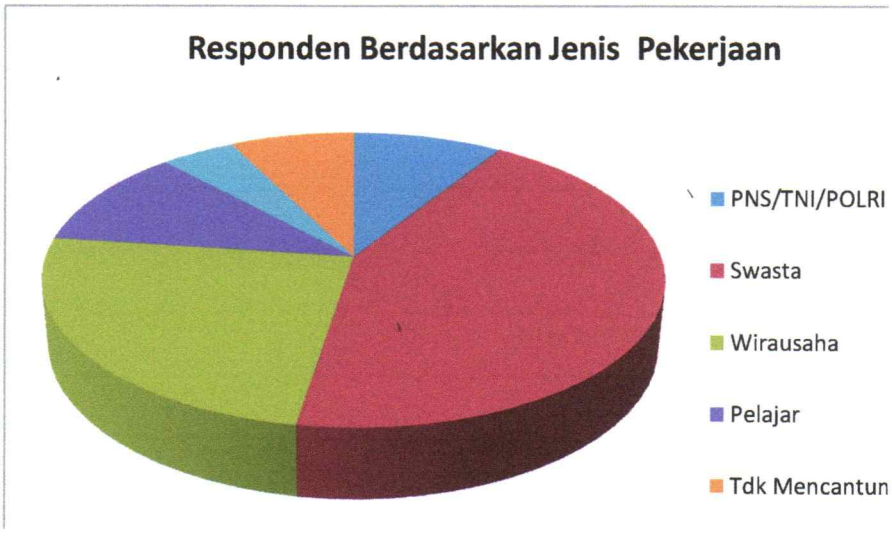
3.5.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	18
2	Swasta	87
3	Wirausaha	49
4	Pelajar	22
5	Lainnya	9
	Tidak mencantumkan pekerjaan	15
	Jumlah	**200**

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 87 orang dan kelompok wirausaha sebanyak 49 orang. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 15 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

3.5.5 Berdasarkan Asal Pelanggan (Perorangan/Perusahaan/Pengurus)

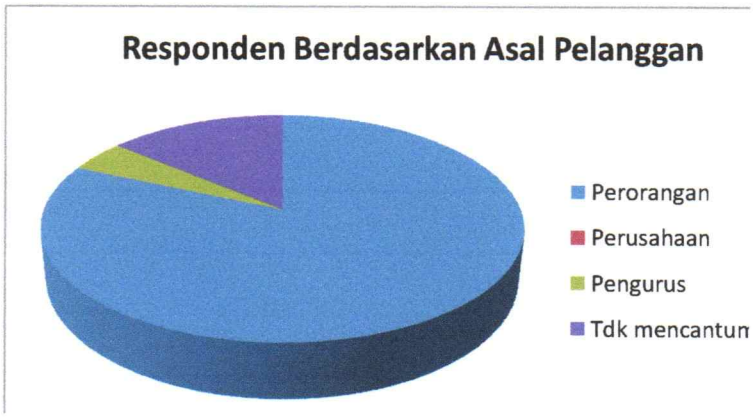
Responden berdasarkan asal pelanggan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok perorangan, perusahaan dan pengurus. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini:

Tabel 11. Responden Berdasarkan Asal Pelanggan

Nomor	Asal Pelanggan	Jumlah Responden
1	Perorangan	163
2	Perusahaan	-
3	Pengurus	9
4	Tidak mencantumkan	28
	Jumlah	**200**

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dari perorangan, yaitu

sebanyak 163 orang kelompok perusahaan tidak ada dan kelompok pengurus sebanyak 9 orang. Namun demikian masih ada kelompok responden yang tidak mencantumkan asal pelanggan sebanyak 28 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Responden berdasarkan Asal Pelanggan

3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan

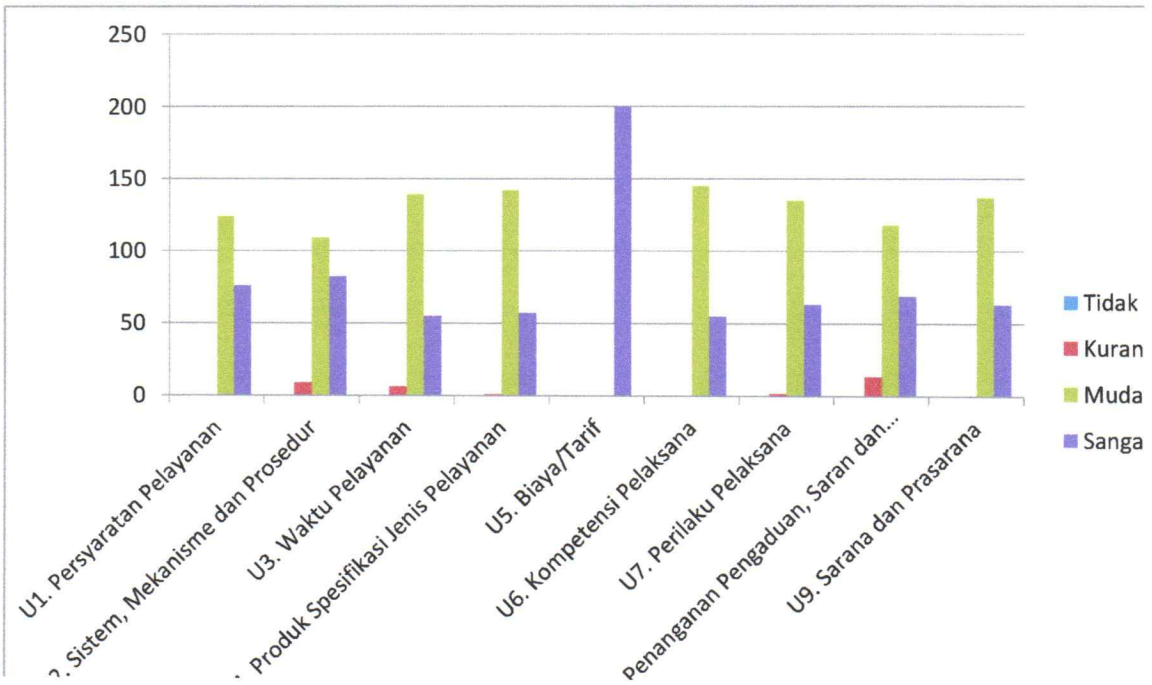
Pemohon perizinan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan OPD Kecamatan Kembangbahu Tribulan I Tahun 2022 sebanyak 200 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

Tabel 12. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat PATEN
OPD Kecamatan Kembangbahu Tahun 2022

1. Apakah Saudara dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Kembangbahu	*P*)*
a. Tidak dipahami	1
b. Kurang dipahami	2
c. Dipahami	3
d. Sangat dipahami	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kembangbahu	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
4. Apakah produk hasil perizinan yang diterbitkan telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan	
a. Tidak Memenuhi	1
b. Kurang Memenuhi	2
c. Memenuhi	3
d. Sangat Memenuhi	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	*P*)*
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak Tersedia	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4
Saran Perbaikan	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 6 dibawah ini:



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat PATEN OPD Kecamatan Kembangbahu Tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan dipahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan;
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis;
- Produk hasil perizinan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani perizinan;
- Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik; dan
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

3.7 Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan hasil perizinan dalam memberikan pelayanan dengan nilai unsur 3,34, sehingga fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu. serta penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan perizinan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada OPD Kecamatan Kembangabahu.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kembangbahu maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kembangbahu sebanyak 200 orang.
2. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kecamatan Kembangbahu Tahun 2022 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,34** atau konversi IKM **83,57**.
3. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

   Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

   - U5 : Biaya atau Tarif
   - U1 : Persyaratan Pelayanan
   - U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survey Tahun 2022 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka dari periode survey saat ini dapat ditentukan prioritas perbaikan, yaitu :
   a. U4 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan hasil perizinan dalam memberikan pelayanan, Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu
   b. U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Penanganan pengaduan harus terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan.
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Informasi yang terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis, sehingga masyarakat dapat menilai unit pelayanan publik secara transparan.
4. Sehubungan dengan harapan dari masyarakat tentang kecepatan penyelesaian berkas, maka perlu ditinjau kembali kecukupan petugas pelayanan agar penyelesaian ijin dapat selesai tepat waktu sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

PER RESPONDEN

TAHUN 2022

Unit Pelayanan : KANTOR KECAMATAN KEMBANGBAHU
Alamat : Jalan Raya Kembangbahu Nomor 40
Tlp/Fax. : (0322) 322560

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	4	4	3	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	3	3	3	3
6	4	4	3	4	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	4	4	3	4	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	3	4	3	3	4	3	3	3	4
13	3	4	3	3	4	3	3	4	4
14	4	4	3	3	4	3	3	4	4
15	4	3	3	3	4	3	3	3	4
16	4	3	3	3	4	3	3	4	4
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	3	3	3	4
20	4	3	3	3	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	4
22	3	4	3	3	4	4	4	4	3
23	3	4	3	3	4	4	4	3	3
24	3	4	4	4	4	4	3	3	4
25	4	4	3	4	4	3	3	3	4
26	4	4	4	3	4	3	3	3	4
27	3	4	4	4	4	3	3	3	4
28	3	3	4	3	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	3	4	3	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	3
31	4	3	4	3	4	3	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	2	4	4	4	4	4
35	3	3	2	3	4	4	4	2	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	4	4	3	4	4
38	4	3	3	3	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	3	3	4	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	4	3	4	4	3	4	4	4
47	3	4	3	4	4	3	4	4	4
48	3	3	3	3	4	3	4	3	3
49	3	3	3	3	4	3	4	3	3
50	3	3	3	3	4	3	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4
54	3	4	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	4	3	4	4
56	3	4	3	4	4	4	3	4	4
57	3	3	3	3	4	3	3	3	4
58	3	4	3	4	4	4	3	4	4
59	3	4	3	4	4	4	3	4	4
60	3	4	3	4	4	4	3	3	3
61	3	3	3	3	4	3	3	2	3
62	4	3	3	3	4	3	3	3	3
63	3	3	2	3	4	3	4	3	3
64	4	3	4	4	4	4	3	3	3
65	3	4	3	3	4	3	4	3	4
66	3	3	4	4	4	3	3	4	3
67	3	4	3	3	4	3	3	3	3
68	4	3	3	4	4	3	4	2	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3
70	3	4	3	3	4	3	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	3	3	3
72	3	3	4	3	4	3	4	2	3
73	4	3	2	3	4	3	3	4	3
74	3	2	3	3	4	4	3	3	3
75	4	4	3	4	4	3	4	3	3
76	3	3	4	3	4	3	3	4	3
77	3	3	3	3	4	4	4	3	3
78	4	3	3	3	4	3	4	3	3
79	3	2	3	3	4	4	3	3	4
80	3	3	2	3	4	4	4	3	3
81	4	3	3	4	4	3	3	3	3
82	3	4	3	4	4	4	3	3	4
83	3	3	4	3	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	4	3	4	3	3
85	3	3	3	3	4	4	3	3	4
86	4	4	3	3	4	3	3	3	3
87	4	3	3	3	4	3	3	4	3
88	3	3	3	3	4	3	3	2	3
89	3	4	3	3	4	3	4	3	3
90	3	3	4	3	4	3	3	3	3
91	3	3	3	4	4	3	4	3	3
92	4	3	3	3	4	3	3	3	3
93	3	4	3	3	4	3	4	3	3
94	3	3	3	3	4	3	4	3	3
95	3	3	3	3	4	4	3	4	3
96	4	3	3	3	4	3	3	3	3
97	4	3	3	3	4	3	3	2	3
98	3	4	3	3	4	4	3	3	3
99	4	3	4	3	4	3	3	4	3
100	4	3	3	4	4	3	4	3	3

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
101	3	3	3	3	4	3	3	2	4
102	4	3	4	3	4	4	4	3	3
103	3	4	4	3	4	3	3	3	3
104	4	3	3	4	4	3	4	3	3
105	4	4	3	3	4	3	3	3	3
106	3	4	3	4	4	3	4	3	4
107	3	3	4	3	4	3	3	4	3
108	3	4	3	4	4	3	3	3	3
109	4	2	3	3	4	4	4	3	4
110	3	4	3	3	4	3	3	4	3
111	3	3	3	3	4	3	3	3	3
112	4	3	4	3	4	3	4	4	3
113	3	3	4	3	4	4	3	3	3
114	4	4	3	3	4	3	3	4	3
115	4	3	4	4	4	3	4	4	3
116	3	4	3	3	4	4	3	4	4
117	3	3	4	3	4	3	4	3	3
118	4	3	3	3	4	4	3	3	3
119	3	4	3	3	4	3	3	3	3
120	3	2	4	3	4	3	4	3	3
121	4	4	3	3	4	3	3	4	3
122	3	4	4	3	4	3	3	3	3
123	3	4	3	3	4	3	3	3	4
124	4	3	3	3	4	4	3	3	3
125	3	3	3	4	4	3	4	3	3
126	4	3	3	3	4	3	3	3	4
127	3	3	4	3	4	3	3	3	3
128	3	4	3	3	4	3	4	4	3
129	4	4	4	3	4	4	4	3	3
130	3	3	3	4	4	3	4	3	3
131	3	3	4	3	4	4	3	4	3
132	3	3	4	3	4	3	3	3	3
133	3	3	3	3	4	3	4	4	3
134	4	4	3	3	4	3	3	4	3
135	3	4	4	3	4	4	3	3	3
136	3	4	3	3	4	3	3	3	3
137	3	2	3	3	4	3	3	3	3
138	3	3	4	3	4	3	3	4	3
139	3	3	2	4	4	3	3	4	4
140	4	3	3	3	4	4	3	3	3
141	3	3	3	3	4	3	3	3	3
142	3	4	3	3	4	4	4	3	3
143	3	4	3	4	4	3	3	3	3
144	4	3	3	3	4	3	3	3	3
145	3	2	3	3	4	3	4	3	3
146	3	3	3	4	4	3	3	3	4
147	4	3	4	3	4	3	4	3	3
148	3	4	3	3	4	3	3	4	3
149	3	3	3	4	4	3	3	3	3
150	3	3	4	3	4	3	3	3	3
151	3	3	3	3	4	3	3	3	3
152	3	4	3	3	4	3	3	2	3
153	3	3	4	3	4	3	3	3	3
154	4	3	3	3	4	3	2	3	3
155	3	3	3	3	4	3	3	3	3

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
156	3	4	3	3	4	3	3	3	3
157	3	3	4	3	4	3	3	3	3
158	4	3	3	3	4	3	3	3	3
159	3	3	3	4	4	3	3	2	3
160	3	4	3	3	4	3	3	3	4
161	3	3	3	3	4	3	3	3	3
162	4	3	3	3	4	3	4	3	3
163	3	3	3	3	4	3	3	4	3
164	3	4	3	3	4	3	3	3	3
165	3	3	3	3	4	3	3	3	3
166	4	3	3	3	4	3	3	3	3
167	3	3	2	3	4	3	3	3	3
168	3	3	3	3	4	3	3	3	3
169	3	3	3	3	4	3	3	2	3
170	3	4	3	3	4	3	4	3	3
171	3	3	3	3	4	3	2	4	3
172	3	3	4	3	4	4	3	3	3
173	3	4	3	3	4	3	3	3	4
174	3	2	4	3	4	3	3	3	3
175	3	3	3	3	4	3	4	3	3
176	4	2	4	3	4	3	3	3	4
177	3	3	3	3	4	3	3	4	3
178	3	4	3	4	4	3	4	3	3
179	4	3	3	3	4	4	3	3	3
180	3	3	4	4	4	3	4	3	3
181	3	3	3	3	4	4	3	3	3
182	3	4	3	3	4	3	3	4	3
183	3	3	4	3	4	3	3	3	3
184	3	3	3	3	4	3	3	2	4
185	3	3	3	3	4	3	3	3	3
186	3	2	3	3	4	3	3	2	3
187	4	3	3	3	4	3	3	3	3
188	3	3	3	3	4	4	3	2	3
189	3	4	3	4	4	3	3	3	3
190	3	3	3	3	4	3	3	3	3
191	3	4	3	4	4	3	3	3	3
192	3	3	3	3	4	3	3	4	3
193	3	3	3	3	4	3	3	3	4
194	3	4	3	3	4	3	3	3	3
195	3	3	3	3	4	4	3	3	3
196	3	3	3	3	4	3	3	3	4
197	4	3	3	3	4	3	3	3	3

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
198	3	3	3	3	4	3	3	3	3
199	3	3	3	3	4	3	4	3	3
200	3	3	3	3	4	3	3	3	3
NRR Per Unsur	3.38	3.37	3.25	3.28	4.00	3.28	3.31	3.23	3.31
NRR tertimbang per unsur	0.37	0.37	0.36	0.36	0.44	0.36	0.36	0.36	0.36
IKM Unit pelayanan									

*) 3.34

**) 83.57

83.500

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR =Nilai rata-rata
- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) =Jml NRR IKM tertimbang
- **) =Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur =Jml nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan Pelayanan	3.38
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37
U3	Waktu Pelayanan	3.25
U4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.28
U5	Biaya/Tarif	4.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U7	Perilaku Pelaksana	3.31
U8	Sarana dan Prasarana	3.23
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.31

IKM UNIT PELAYANAN : 83.57

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Secara umum mutu pelayanan PATEN OPD Kec Kembangbahu adalah **BAIK** IKM = **83.57**

Rata-rata Mutu Pelayanan setiap Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	84.50	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	84.13	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	81.13	Baik
U4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.00	Sangat Baik
U5	Biaya/Tarif	100.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	81.88	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	82.63	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	80.75	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	82.75	Sangat Baik

Kembangbahu, Maret 2022

CAMAT KEMBANGBAHU

SUTIKNO, S.Pd, MM
Pembina
NIP. 19700309 199104 1 001