

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN JENAWI
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan " Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jenawi Tahun 2021 "

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jenawi Tahun 2021 ini merupakan kajian mengenai kepuasan masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari Kantor Kecamatan Jenawi. Laporan ini dapat memberikan arah pelaksanaan agar tercapainya maksud, tujuan dan sasaran survey dilaksanakan secara tepat. Kecamatan Jenawi sebagai Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar mempunyai tugas menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai acuan kerja dan usaha perbaikan Aparatur Perangkat Daerah dalam menghadapi tuntutan Masyarakat akan transparansi dan stabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan sampai dengan selesainya laporan ini. Kami menyadari dalam menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jenawi Tahun 2021 ini masih jauh sempurna untuk itu kami mohon maaf yang sebesar-besarnya, kami juga menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penyusunan selanjutnya.

Jenawi, Oktober 2021


CAMAT JENAWI
ALI ODDRI, S. STP.
Penata Tk. I
NIP. 19781105 199802 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat...	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Metode Pengukuran.....	3
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Metode Pengukuran.....	9
BAB III.....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA.....	11
3.1 Jumlah Responden	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)...	12
BAB IV.....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	14
4.1 Analisis Permasalahan / kelemahan dan kelebihan unsure layanan.....	14
4.2 Rencana tindak lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V.....	15
KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	
1. SK TIM Penyusun Laporan SKM	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Jenawi sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Jenawi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Jenawi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Jenawi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor kecamatan Jenawi pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2021	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2021	10

E. Metode Pengukuran

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

dengan rumus sebagai berikut :

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

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

- a. menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu 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. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

A. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

B. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

2. Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan 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.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1). Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)
Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur SKM	Unsur Nilai SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif *)	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana **)	F
7.	Perilaku Pelaksana **)	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= X \times 25 = y$
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	63,8%
		PEREMPUAN	29	36,2%
2	PENDIDIKAN	SD, SLTP, SLTA	73	91,3%
		DIII	3	3,8%
		SI, S2	4	5%
3	PEKERJAAN	PNS	3	3,8%
		TNI	1	1,3%
		SWASTA	38	47,5%
		WIRAUSAHA	12	15%
		LAINNYA	26	32,5%
	JUMLAH		80	100%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1 Per syar ata n	U2 Pro sed ur	U3 Ja ng ka Wa kt u	U4 Tari f	U5 Pr od uk	U6 Ko m pe te nsi	U7 Pe ril ak u	U8 Sa rpr as	U9 Pe ng ad ua n
IKM per unsur	3.33	3.37	3.33	4.00	3.32	3.37	3.48	3.12	3.32
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,106 (B atau Baik)								



b. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Peningkatan / Pengadaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.				√	...
2	Produk Pelayanan	Membuat spanduk yang berisi tentang produk layanan di kecamatan	√	√			...
3	Penanganan pengaduan	Sosialisasi tentang adanya layanan pengaduan serta tindak lanjut pengaduan				√	...

c. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta

kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Jenawi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 Kantor Kecamatan Jenawi.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

a. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat di ketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapat nilai terendah yaitu 3,12, selanjutnya produk layanan mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan mendapat nilai 3,33 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / tarif mendapat nilai tertinggi 4,00 sedangkan Prosedur dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,37

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran / kritik yang masuk melalui quesener yang di sediakan , di peroleh beberapa saran / kritik yang menjadi perhatian dan dapat di gunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Sarana dan Prasaran penunjang pelayanan masih belum memadai.
- b. Untuk proses pembuatan KK lebih di percepat lagi.
- c. Proses pembuatan KTP menunggu lama dan bolak balik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat di gambarkan sebagai berikut :

- a. Sarana dan prasaran penunjang pelayanan belum memadai di karenakan ruang pelayanan kurang luas, gedung kantor masih lama.
- b. Waktu penyelesaian pelayanan KK masih di rasakan lambat oleh masyarakat di karenakan menunggu TTE (Barcode) dari Disdukcapil.
- c. Proses layanan E-KTP menunggu lama dan bolak balik di karenakan terkendala dengan jaringan (sever) serta blanko KTP yang harus mengambil ke Kantor Disdukcapil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jenawi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,106. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Jenawi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana (3,12), Produk layanan (3,32), Penanganan Pengaduan (3,32),
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif (4,00) ,perilaku pelaksana (3,48), Prosedur (3,37), Kompetensi pelaksana (3, 37)

Jenawi, Oktober 2021

CAMAT JENAWI
ALL ODRI, S. STP.
Penata Tk. I
NIP. 19781105 199802 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN JENAWI**

Alamat : Jl. Raya Balong-Sragen Km 1, Karanganyar Telepon/Fax (0271) 8961336
Website: www.jenawi.karanganyarkab.go.id E-mail : kantorkec.jenawi@gmail.com Kode Pos 57794

**KEPUTUSAN CAMAT JENAWI
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR 503/18 TAHUN 2021**

T E N T A N G

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN JENAWI TAHUN 2021**

CAMAT JENAWI,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk kelancaran dan peningkatan kualitas dalam melayani masyarakat, Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan penerima pelayanan, maka perlu Pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jenawi Tahun 2021;
 - b. bahwa untuk maksud tersebut perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Jenawi;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
7. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
8. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Karanganyar;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 21 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 21), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 21 Tahun 2019 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 Nomor 3);
10. Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Karanganyar;
11. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 109 Tahun 2009 tentang pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Karanganyar;
12. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 64 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Bidang Perizinan dan Non-Perizinan di Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2014 Nomor 64);
13. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun Anggaran 2019 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 101), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 82 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 Nomor 82);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jenawi Tahun 2021 sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam Keputusan ini, adalah sebagai berikut:
- a. menyusun instrumen survey;
 - b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - c. menentukan responden;
 - d. melaksanakan survey;
 - e. mengolah hasil survey;
 - f. menyajikan hasil survey;
 - g. melaporkan hasil survey kepada Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan;
 - h. mempublikasikan hasil survey diruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, websiteunit, dan media jejaring sosial.
- KETIGA : Dalam Pelaksanaan tugasnya Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud Diktum KESATU Keputusan ini bertanggung jawab kepada Camat.
- KEEMPAT : Biaya yang timbul dengan ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2021.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jenawi

pada tanggal 1 September 2021

CAMAT JENAWI,



Tembusan :

1. Bupati Karanganyar;
2. Kabag. Organisasi Setda Kab. Karanganyar;
3. Nama tersebut dalam lampiran.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN CAMAT JENAWI
NOMOR 503/ TAHUN
2021 TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN JENAWI TAHUN 2020

SUSUNAN TIM PENGELOLA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN JENAWI TAHUN 2021

No	Nama	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1.	ALI QODRI, S. STP.	Camat Jenawi	Penanggung jawab
2.	EKO JOKO WIDODO, S.Sos, MM	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3.	INDRATI, SH.	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris
4.	HARTATIK, SE	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Anggota
5.	WAHYU NUGROHO	Pengelola Data Layanan	Anggota
6.	SADI	Penyusun Anggaran dan Pelaporan	Anggota



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

No	UMUR	Jenis kelamin		PENDIDIKAN			PEKERJAAN					KETERANGAN
		L	P	SD SLTP SLTA	DIII	SI, S2	PNS	TNI	SWA STA	WIRAS WASTA	Lainn ya	
1	21	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	
2	18	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
3	18	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
4	20	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
5	19	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
6	30	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	
7	33	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
8	28	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
9	54	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
10	36	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	
11	35	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
12	18	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
13	39	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
14	17	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
15	23	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
16	20	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
17	17	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
18	17	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
19	70	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	
20	21	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
21	18	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
22	17	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
23	48	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	
24	32	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
25	30	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
26	16	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
27	42	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
28	51	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	
29	27	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
30	35	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
31	40	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	
32	38	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
33	18	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
34	46	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
35	47	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
36	23	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
37	15	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
38	37	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
39	17	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
40	17	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
41	35	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
42	26	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
43	52	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
44	31	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	
45	45	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
46	28	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
47	21	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
48	60	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
49	51	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
50	57	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	

51	20	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
52	17	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
53	19	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
54	25	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
55	43	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
56	32	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
57	18	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
58	18	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
59	20	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
60	25	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
61	17	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
62	28	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
63	20	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
64	50	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
65	34	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
66	24	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	
67	17	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
68	30	-	1	1	-	-	1	-	1	-	-	
69	20	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
70	31	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
71	22	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
72	37	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
73	61	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
74	27	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	
75	28	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
76	17	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
77	54	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
78	35	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
79	40	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
80	45	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
JUMLAH		51	29	73	3	4	3	1	38	12	26	

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KECAMATAN JENAWI
TAHUN 2021**

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
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,331
U2	Prosedur	3,375
U3	Waktu pelayanan	3,338
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,325
U6	Kompetensi pelaksana	3,375
U7	Perilaku pelaksana	3,481
U8	Sarana dan Prasarana	3,125
U9	Penanganan Pengaduan	3,325

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	85,106 =	Baik
--	-----------------	-------------

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


CAMAT JENAWI
ALI OODRI.S.S.T.P.
 Penata Tingkat I
 NIP. 19781105 199802 1 001

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KECAMATAN JENAWI
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	4	4	3	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	4	4	3	4	3	3	1
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	4	4	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	3	3	2	2	1
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	4	4	4	3	4	4	4
13	4	3	3	4	3	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	3	4	4	3	3	4	4	3
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	4	4	3	4
20	3	3	4	4	3	4	4	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	3	4	4
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4
27	3	4	3	4	4	3	3	3	4
28	3	4	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	4	4	4	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	3	4	3	3
31	3	4	3	4	3	3	4	2	3
32	4	4	2	4	3	3	3	3	2
33	4	4	3	4	3	4	4	3	3
34	4	3	3	4	3	4	3	3	3
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4
36	4	4	3	4	4	4	4	2	2
37	4	4	4	4	3	3	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	3	1
39	3	3	3	4	3	4	4	3	1
40	3	3	3	4	3	3	3	4	2
41	3	3	4	4	3	3	3	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	2	3
43	3	3	4	4	4	3	3	2	2
44	3	4	3	4	3	4	3	4	3
45	3	3	3	4	4	4	3	4	4
46	4	4	3	4	3	3	3	2	2
47	3	4	3	4	4	4	3	4	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	4	3	4	4	3	3	3	1
50	2	3	4	4	3	3	3	4	2
51	3	4	4	4	3	4	4	4	3
52	3	4	4	4	3	4	4	2	1
53	3	3	4	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	4	4	3	3	4	4	4
56	4	4	3	4	3	4	3	3	3
57	3	3	4	4	3	3	4	2	2
58	4	3	4	4	4	4	4	4	1
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3
60	3	3	4	4	4	3	4	2	2
61	3	4	4	4	4	3	4	2	3
62	3	3	3	4	3	3	3	2	2
63	3	4	3	4	3	3	3	2	3
64	3	3	4	4	3	3	4	2	2
65	3	3	4	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	3
67	4	3	2	4	3	3	3	4	2
68	4	3	3	4	3	3	3	4	3

69	4	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	4	4	2	2
71	3	3	4	4	4	3	4	4	1
72	4	3	4	4	4	4	4	3	2
73	3	3	4	4	4	3	4	2	3
74	4	3	4	4	4	3	3	1	3
75	4	3	4	4	3	3	3	3	2
76	3	4	4	4	4	3	4	4	1
77	4	3	4	4	4	4	4	3	4
78	3	4	4	4	3	3	4	2	3
79	4	3	4	4	4	3	3	1	4
80	4	3	4	4	3	3	3	3	2

ΣNilai /Unsur	270	273	279	320	270	269	281	251	239	
NRR / unsur	3,375	3,413	3,488	4,000	3,375	3,363	3,513	3,138	2,988	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,375	3,413	3,488	4,000	3,375	3,363	3,513	3,138	2,988	
NRR tertbg/ unsur	0,375	0,379	0,387	0,444	0,375	0,373	0,390	0,348	0,332	*) 3,402
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 85,054

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,375
U2	Prosedur	3,413
U3	Waktu pelayanan	3,488
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,375
U6	Kompetensi pelaksana	3,363
U7	Perilaku pelaksana	3,513
U8	Sarana dan Prasarana	3,138
U9	Penanganan Pengaduan	2,988

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :

85,054

=

Baik

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



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KECAMATAN JENAWI
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	4	3	3	4
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	1	3	4	3	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	3	3	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	4	4	3	3	4
32	3	4	3	4	3	4	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	2	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	4	2	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	4	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4
45	4	3	4	4	4	4	4	2	3
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	4	4	3	4	4	3	4	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	3	4	3	3	4	4	3
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4
51	4	3	4	4	3	4	3	4	3
52	3	4	3	4	3	3	4	2	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	4	3	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	4	3	4	3	3	3	2	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	2	1
61	3	3	2	4	3	3	3	4	4
62	4	4	3	4	3	4	4	4	4
63	3	4	3	4	4	3	3	2	3
64	3	4	3	4	3	3	3	2	3
65	3	3	3	4	3	4	4	2	4
66	3	4	3	4	3	3	4	2	3
67	3	3	4	4	3	3	4	4	4
68	3	4	3	4	3	3	3	3	3

69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	4	3	4	3	3	4	4	3
71	3	3	3	4	3	4	4	2	4
72	3	3	3	4	3	3	4	4	3
73	3	4	3	4	3	3	3	2	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	4	3	4	4	3	4	2	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	4	3	4	2	2	3	2	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	4	4	3	4	4	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	4	4	4	3

ΣNilai /Unsur	263	267	255	320	262	271	276	249	293	
NRR / unsur	3,288	3,338	3,188	4,000	3,275	3,388	3,450	3,113	3,663	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,288	3,338	3,188	4,000	3,275	3,388	3,450	3,113	3,663	
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,370	0,354	0,444	0,364	0,376	0,383	0,345	0,407	*) 3,408
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 85,193

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
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,288
U2	Prosedur	3,338
U3	Waktu pelayanan	3,188
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,275
U6	Kompetensi pelaksana	3,388
U7	Perilaku pelaksana	3,450
U8	Sarana dan Prasarana	3,113
U9	Penanganan Pengaduan	3,663

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	85,193	=	Baik
---------------------------------------	--------	---	------

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

CAMAT JENAWI





