

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN JUMAPOLO
KABUPATEN KARANGANYAR**



**KECAMATAN JUMAPOLO
TAHUN 2021**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4

 2.1 Pelaksana SKM 4

 2.2 Metode Pengumpulan Data 4

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

 2.4 Waktu Pelaksaksanaan SKM 5

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

 3.1 Jumlah Responden SKM 7

 3.2 Indek Kepuasan Masyarakat (Unit Pelayanan Per Unsur Layanan 8

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 9

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan & Kelebuhan Unsur Layanan 9

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

 4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

 1. Tim Penyusun Laporan Hasil SKM 13

 2. Keusioner 14

 3. Hasil Pengolahan Data 15

 4. Dokumen Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 21

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. 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 mengamalkan 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 Jumapolo 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 PANRB 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.

I.2. 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.

I.3. 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 Kecamatan Jumapolo.

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

II.1. Pelaksana SKM

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

II.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Kecamatan Jumapolo 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, saran dan masukan dan tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan.

II.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kecamatan Jumapolo. 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 petugas pelayanan yang bersangkutan.

II.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara layanan publik menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari	10
2.	Pengumpulan Data	Februari - Oktober 2021	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2021	5

II.5. Penentuan Jumlah Responden

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Jumapolo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 600 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 234 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 240 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1.	Umur	< 20 Th	46	19.17 %
		20-30 Th	87	36.25 %
		31-50 Th	92	38.33 %
		> 50 Th	15	6.25 %
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	152	63.33 %
		Perempuan	88	36.67 %
3.	Pendidikan	SD/SMP/SMA/sdrt	174	72.50 %
		Diploma I/II/III	23	9.58 %
		S1/S2/S3	43	17.92 %
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	16	6.67 %
		Swasta	76	31.67 %
		Wiraswasta	60	25 %
		Lainnya	88	36.66 %

Berdasarkan data pada Tabel di atas, ada beberapa hal yang dapat dikemukakan antara lain :

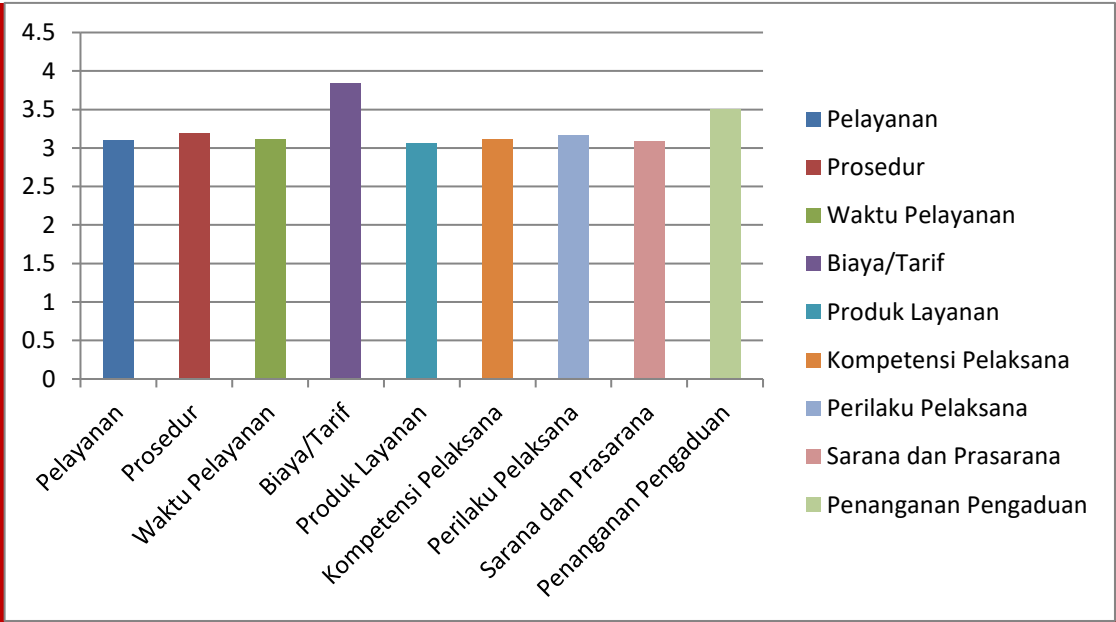
1. Umur responden terbanyak adalah umur 20 – 30 tahun (36.25%) dan 31 – 50 tahun (38.33%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Jumapolo.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (63.33%), menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan di Kecamatan Jumapolo.
3. Pendidikan responden tingkat pendidikan SD/SMP/SMA/Sederajat paling banyak mengakses layanan yaitu sebanyak 72.5 %.
4. Pekerjaan responden terbanyak adalah Lainnya (36.66%), sedang PNS/TNI/Polri yang paling sedikit mengakses pelayanan (6.67 %).

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel Unsur Pelayanan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,092
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,192
3.	Waktu Penyelesaian	3,108
4.	Biaya/Tarif	3,838
5.	Produk Layanan	3,063
6.	Kompetensi Pelaksana	3,113
7.	Perilaku Pelaksana	3,163
8.	Sarana dan Prasarana	3,088
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,500



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.063. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3.088 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.092 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.838, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.500 serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.192

Berdasarkan hasil diatas, kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Masyarakat belum sepenuhnya memahami produk layanan apa saja yang dilayani di Kantor Kecamatan Jumapolo serta persyaratan yang harus dibawa, untuk itu perlu media sosialisasi yang lebih banyak agar mudah diakses oleh masyarakat.
2. Ada beberapa layanan menggunakan Aplikasi Online maupun Android, sedang petugas belum sepenuhnya menguasai karena tidak adanya BinteK terkait hal tersebut dan kebanyakan masyarakat yang masih kurang paham tentang alur layanan yang disediakan dalam aplikasi tersebut.
3. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih perlu banyak penambahan dan peningkatan di beberapa bagian, terutama untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses pelayanan di Kantor Kecamatan Jumapolo

IV.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

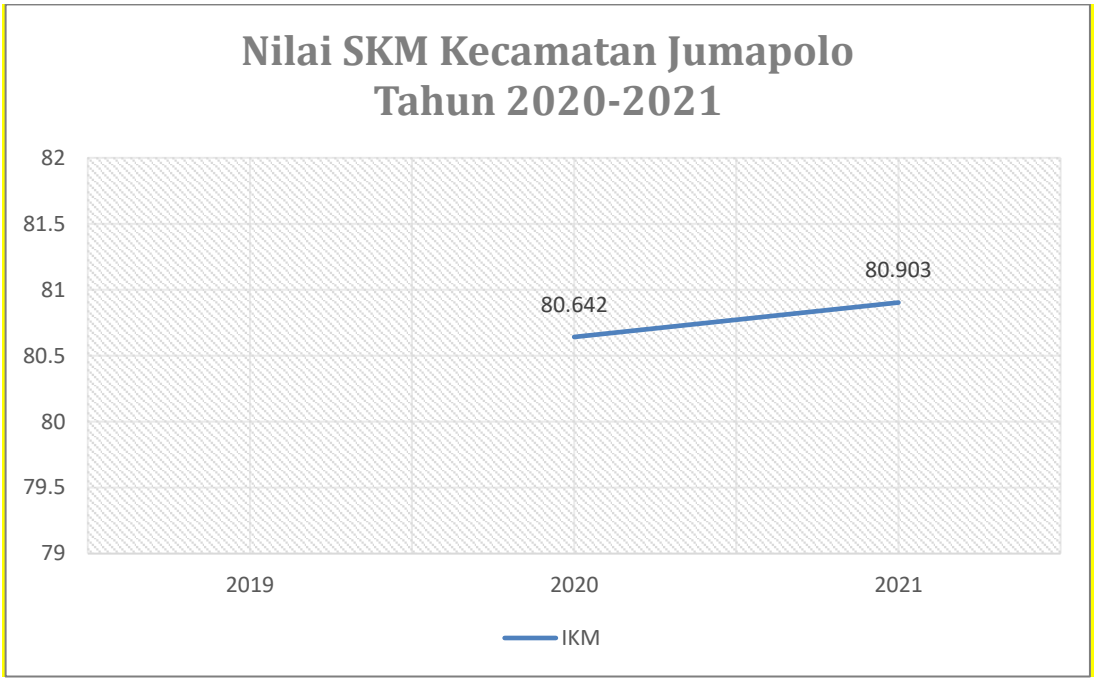
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Bintek Aplikasi Online dan Apikasi Android terkait kependudukan	√				Seksi Pelayanan Umum
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan dan peningkatan Sarpras yang menunjang pelayanan umum	√	√			Seksi Pelayanan Umum
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√			√	
3	Persyaratan	Penambahan jumlah media sosialisasi jenis layanan dan persyaratannya	√	√			Seksi Pelayanan Umum

IV.3. 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 Jumapolo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021 pada Kecamatan Jumapolo.

BAB V

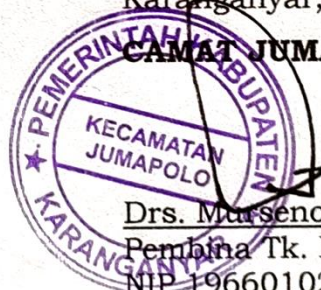
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jumapolo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 8,902. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Jumapolo menunjukkan grafik peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Karanganyar, 28 Oktober 2021

CAMAT JUMAPOLO



Drs. Marseno
Pembina Tk. I

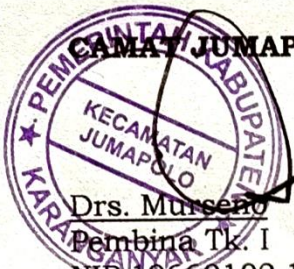
NIP 19660102 199302 1 001

LAMPIRAN

1. TIM Penyusun Laporan Hasil SKM

SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN JUMAPOLO TAHUN 2021

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	Drs. Murseno	Camat	Penanggungjawab
2	Narno, S.Sos.	Kasi yanum	Ketua
3.	Karno, S.Sos.	Kasi tramtib	Pengawas Survey
4.	Agus Suwarjono	Staf	Sekretaris
5.	Ardita Dwi Atma Putra	Staf	Anggota
6.	Khanapi	Staf	Anggota


Drs. Murseno
Pembina Tk. I
NIP 19660102 199302 1 001

2. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nomor Responden		
Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan	1. SD/SMP/SMA/Sederajat 2. DIPLOMA 1,2,3 3. S1/S2/S3	☐
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. SWASTA 3. WIRASWASTA 4. LAINNYA	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

SARAN DAN MASUKAN:

.....

3. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN
DI KECAMATAN JUMAPOLO 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	4	3	4	
2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	2	2	4	2	3	3	2	1	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	3	4	4	3	3	3	2	
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
40	3	3	4	2	3	3	4	4	4	
41	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	2	3	3	3	2	

45	3	3	3	4	3	4	4	2	4
46	4	4	3	4	4	3	4	3	4
47	4	3	3	4	3	4	3	3	4
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4
49	3	2	2	4	2	3	3	2	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	4	4	3	3	3	3	4
52	3	4	3	4	4	3	3	3	2
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	4	3	4	3	3	3	2	3
56	3	4	3	4	3	3	3	3	2
57	4	3	4	4	4	4	3	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	4	2	3	3	4	4	4
61	3	4	4	4	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	4	3	3	3	2
63	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	3	3	3	2	3
66	3	4	3	4	3	3	3	3	2
67	3	3	2	4	2	2	3	2	1
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	4
70	3	3	4	2	3	3	4	4	4
71	3	3	3	4	4	3	4	4	4
72	3	3	3	4	3	4	4	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	2	3	3	3	2
75	3	3	3	4	3	4	4	2	4
76	4	4	3	4	4	3	4	3	4
77	4	3	3	4	3	4	3	3	4
78	3	4	3	4	3	3	3	3	1
79	3	2	2	4	2	3	3	2	1
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	4	4	4	3	3	3	3	4
82	3	4	3	4	4	3	3	3	2
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	2	3
86	3	4	3	4	3	3	3	3	2
87	3	3	2	4	2	2	3	2	1
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	4	3	3	4
90	3	3	4	2	3	3	4	4	4
91	3	3	2	4	2	2	3	2	1
92	3	4	4	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	2	4	2	2	3	2	1

102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	4	3	4	3	3	3	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	2
111	3	3	3	4	4	3	3	3	4
112	3	3	2	4	2	2	3	2	1
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	4	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	2	2	4	2	3	3	2	1
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	2	4	2	2	3	2	1
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	3	3	3	4	3	3	4
122	4	3	3	4	4	3	4	4	4
123	3	3	3	4	4	3	4	4	4
124	3	4	4	4	3	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	2	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	4	3	3	4	3	3	3	2	3
129	3	4	3	4	3	3	3	2	3
130	3	3	4	4	4	4	4	3	4
131	3	3	4	4	3	4	4	3	3
132	4	3	4	4	3	3	4	3	3
133	3	3	3	4	4	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	4	3	4	3	3	3	3	4
140	4	3	3	4	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	4	4	4	4	4	4	3	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	4	4	3	3	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	4	4	4	4	3	3	3	4
149	4	4	3	4	3	3	4	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	4	2	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	2	2
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	2
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4

159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
162	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	3	3	3	2	2	1	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
172	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
174	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
179	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
180	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
183	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
191	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
192	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
193	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
194	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
197	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
198	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
205	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
210	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
211	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
212	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
213	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

216	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
217	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
220	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
223	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
224	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
233	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
234	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
235	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
236	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
237	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
238	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
239	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
240	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
ΣNilai/ Unsur	742	766	746	921	735	747	759	741	840	
NRR/ Unsur	3,092	3,192	3,108	3,838	3,063	3,113	3,163	3,088	3,500	
NRR Trtbg/ Unsur	0,343	0,354	0,345	0,426	0,340	0,345	0,351	0,343	0,389	*) 3.326
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										*) 80.902

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	3,092
U2	Prosedur	3,192
U3	Waktu pelayanan	3,108
U4	Biaya/tarif	3,838
U5	Produk layanan	3,063
U6	Kompetensi pelaksana	3,113
U7	Perilaku pelaksana	3,163
U8	Sarana dan Prasarana	3,088
U9	Penanganan Pengaduan	3,500

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :			80,903	=	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			

4. Dokumen Lain Pendukung SKM

Pengolahan Data SKM Tahun sebelumnya

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DI KECAMATAN JUMAPOLO TAHUN 2020										
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	4	3	4	
2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	2	2	4	2	3	3	2	1	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	3	4	4	3	3	3	2	
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
40	3	3	4	2	3	3	4	4	4	
41	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
45	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
46	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
47	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
48	3	4	3	4	3	3	3	3	1	
49	3	2	2	4	2	3	3	2	1	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	154	157	154	194	152	156	158	154	174	
NRR / unsur	3,080	3,140	3,080	3,880	3,040	3,120	3,160	3,080	3,480	
NRR tertbg/ unsur	0,342	0,349	0,342	0,431	0,337	0,346	0,351	0,342	0,386	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 3,226
										80,642

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 80,642 = 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,080
U2	Prosedur	3,140
U3	Waktu pelayanan	3,080
U4	Biaya/tarif	3,880
U5	Produk layanan	3,040
U6	Kompetensi pelaksana	3,120
U7	Perilaku pelaksana	3,160
U8	Sarana dan Prasarana	3,080
U9	Penanganan Pengaduan	3,480