

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KECAMATAN SUMBER KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

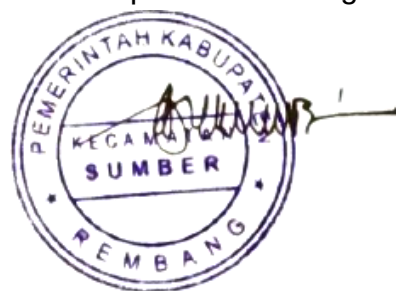
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2025, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 13 Juni 2025

Camat Sumber
Kabupaten Rembang



Dra. WIJAYANTI
Pembina Tingkat I
NIP.197305011993032006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data SKM	12
3. Dokumentasi	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Sumber Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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.

1.2 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.

1.3 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang.

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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit 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

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Semester I Tahun 2025 pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Camat Sumber Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/04/2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : Camat Sumber
- Ketua : Sekretaris Camat
- Sekretaris : Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
- Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
2. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan Desa
3. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
4. Kepala Subbagian Program dan Keuangan

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 (empat) bulan. Penyusunan IKM memerlukan waktu 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Pebruari s/d Mei 2025	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Suimber Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 6 (enam) bulan 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 Morgan dan Krejcie, jumlah sampel responden yang dikumpulkan dalam 6 (enam) bulan periode SKM adalah 64 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

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	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	52%
		Perempuan	31	48%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	6	9%
		SLTP	13	20%
		SLTA	39	62%
		Diploma	0	0%
		S.1	6	9%
		S.2/S.3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	4	6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	7	11%
		Lainnya	53	83%
4	Jenis Layanan	Layanan KTP/KK	43	67%
		Layanan Legalisasi	9	14%
		Layanan Pengantar Surat	2	3%
		Layanan Ahli Waris	5	8%
		Layanan lainnya	5	8%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

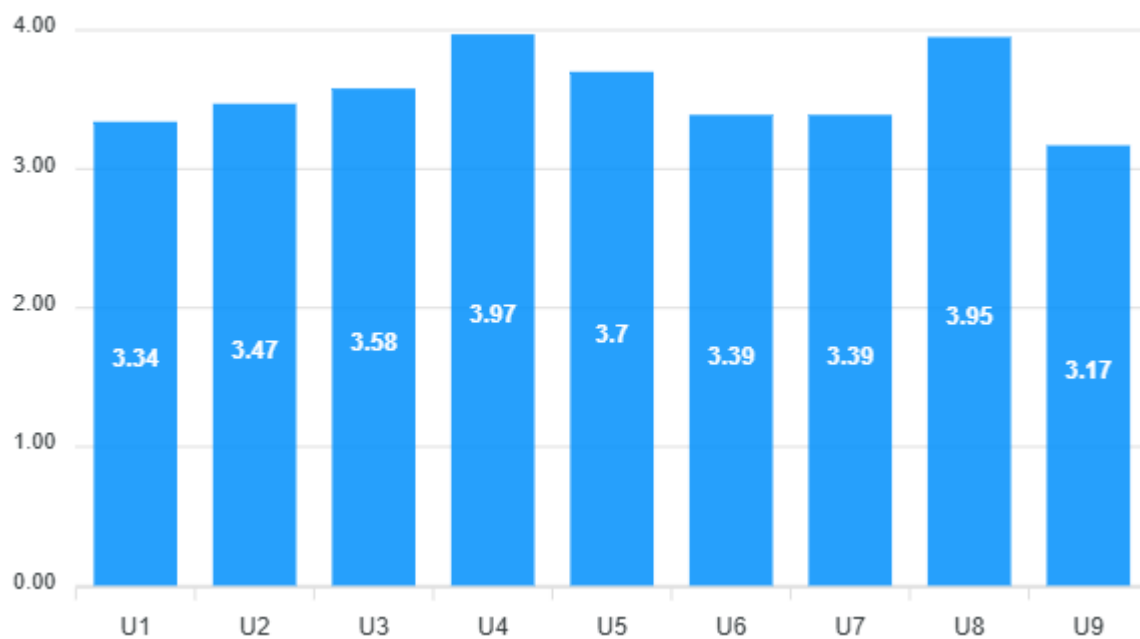
Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,47	3,58	3,97	3,70	3,39	3,39	3,95	3,17
Kategori	B	B	A	A	A	B	B	A	B
IKM UPP	88,80 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur

Jawaban Responden Per Kategori Soal



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17 Selanjutnya Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,34, adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,39 termasuk nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dan Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu nilai 3,95 serta Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- + “Dibuatkan tempat Studio Foto sendiri”.
- + “Pelayanan sudah baik bisa ditingkatkan lagi”.
- + “Pelayanan sudah sesuai standart dan bisa ditingkatkan lagi”.

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

- + Waktu penyelesaian pelayanan kadang terhambat karena jaringan on line sering terjadi gangguan pada server.
- + Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

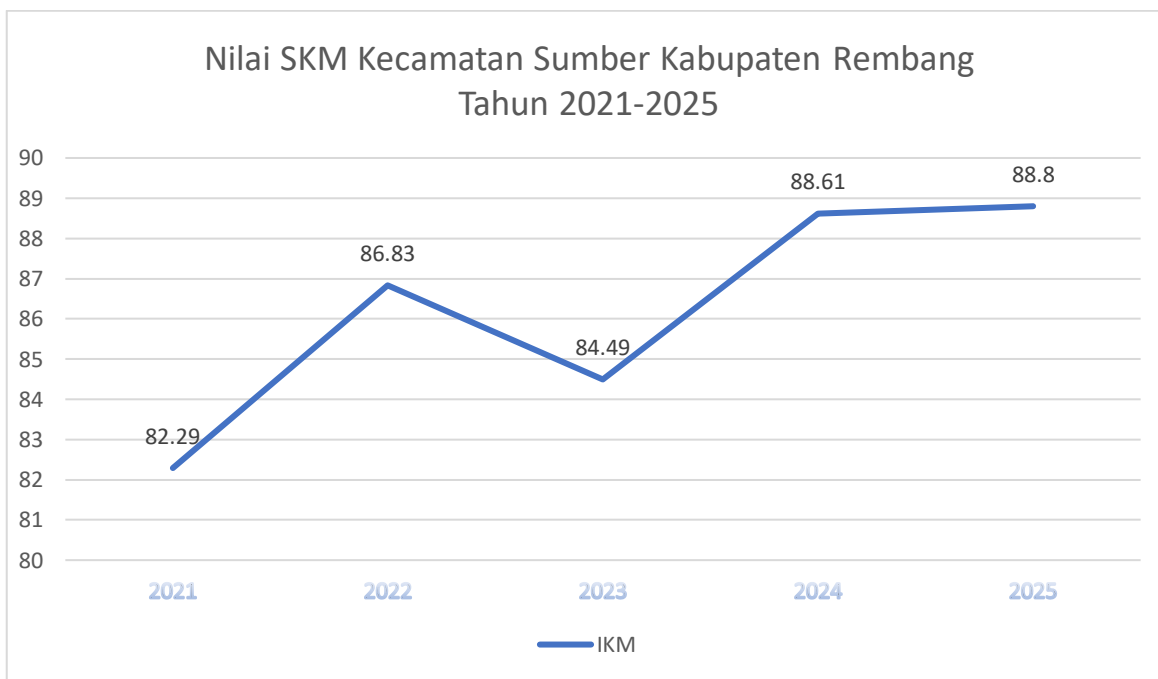
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan secara internal melalui rapat staf . 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
			2025				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan	√	√			Ka sie PPP
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Ka sie PPP
3	Perilaku Petugas	Memberikan motifasi untuk meningkatkan pelayanan	√	√			Ka sie PPP

4.3 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 Sumber Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 6 (enam) bulan periode Semester I yang dimulai Bulan Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **“Sangat Baik”** dengan nilai SKM **88,80**. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - Sarana dan Prasarana
 - Persyaratan Pelayanan
 - Kompetensi Pelaksana
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,97, unsur penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,95 dan Produk Spesifikasi jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70.

Rembang, 13 Juni 2025

CAMAT SUMBER
KABUPATEN REMBANG



Dra. WIJAYANTI
Pembina Tingkat I
NIP.197305011993032006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KECAMATAN SUMBER KABUPATEN REMBANG

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : □ 08.00 – 12.00* □ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : □ L □ P		Usia : □ Tahun	
Pendidikan : □ SD □ SMP □ SMA □ S1 □ S2 □ S3			
Pekerjaan : □ PNS □ TNI □ Polri □ Swasta □ Wirausaha			
□ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : KECAMATAN SUMBER KABUPATEN REMBANG

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

41	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3
46	4	4	3	4	4	4	4	4	3
47	3	3	4	4	4	3	3	4	3
48	4	4	3	4	4	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	3	4	3
50	3	3	3	4	4	3	3	4	3
51	4	4	3	4	4	3	3	4	3
52	3	4	4	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	4	3	3	4	3
54	4	4	3	4	4	3	3	4	4
55	3	3	4	4	4	3	3	4	3
56	4	3	3	4	4	3	3	4	3
57	3	4	4	4	4	3	3	4	3
58	3	3	3	4	4	4	4	4	3
59	3	3	3	4	4	3	3	4	3
60	3	4	4	4	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	3	3	4	4	3
62	4	4	3	4	4	4	3	4	3
63	4	4	4	4	3	3	3	4	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/Unsur	214	222	229	254	237	217	217	253	203
NRR/Unsur	3.34	3.47	3.58	3.97	3.70	3.39	3.39	3.95	3.17
NRR Tertimbang/ Unsur	0.371	0.385	0.397	0.441	0.411	0.376	0.376	0.438	0.352
IKM Kategori per Unsur	B	B	A	A	A	B	B	A	B
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,552	*)
Jumlah NRR Tertimbang x 25								88,80	**)

▪ **IKM UPP : 88,80**

▪ **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,340
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,470
U3	Waktu Penyelesaian	3,580
U4	Biaya Tarif	3,970
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,700
U6	Kompetensi Pelaksana	3,390
U7	Perilaku Pelaksana	3,390
U8	Sarana dan Prasarana	3,950
U9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,170

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

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	9,29	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	9,64	B
U3	Waktu Penyelesaian	9,94	A
U4	Biaya/Tarif	11.02	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	10,29	A
U6	Kompetensi Pelaksana	9,42	B
U7	Perilaku Pelaksana	9,42	B
U8	Sarana dan Prasarana	10,98	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,81	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

