

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

KECAMATAN KLAMBU

TRIWULAN III TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

KECAMATAN KLAMBU

Jl. Raya Klambu Kudus No. 30, Klambu-58154

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Klambu yaitu terkait pelayanan masyarakat Kabupaten Grobogan.

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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 Klambu Kabupaten Grobogan.

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan 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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) 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.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada triwulan III ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan selama bulan Juli s/d September 2022 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2022	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan. Pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan III tahun 2022 sebanyak 340 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 181 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **185** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	85	46%
		PEREMPUAN	100	54%
2	PENDIDIKAN	SD	20	11%
		SMP	19	10%
		SMA	105	57%
		S1/DIII	40	22%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	15	8%
		TNI	3	2%
		POLRI	4	2%
		SWASTA	47	25%
		WIRUSAHA	60	33%
		LAINNYA	56	30%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,26	3,22	3,34	3,91	3,18	3,28	3,16	3,19	3,15
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	82,11 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,15. Selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,16 adalah nilai terendah kedua dan Produk Layanan menjadi unsur terendah ketiga dengan nilai 3,18.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,91. Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,34 dan Kompetensi Petugas dengan nilai 3,28.

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 :

- “Pelayanan sudah baik, namun blangko KTP masih kosong”.
- “Personel pelayanan agar lebih ramah”.

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

- Penanganan pengaduan selanjutnya akan dimaksimalkan guna mendapatkan umpan balik dari masyarakat, sehingga mampu memperbaiki unsur pelayanan yang masih kurang optimal.
- Pelayanan administrasi kependudukan terutama blangko KTP Elektronik masing menunggu supply dari Dispendukcapil Kab. Grobogan.
- 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 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.

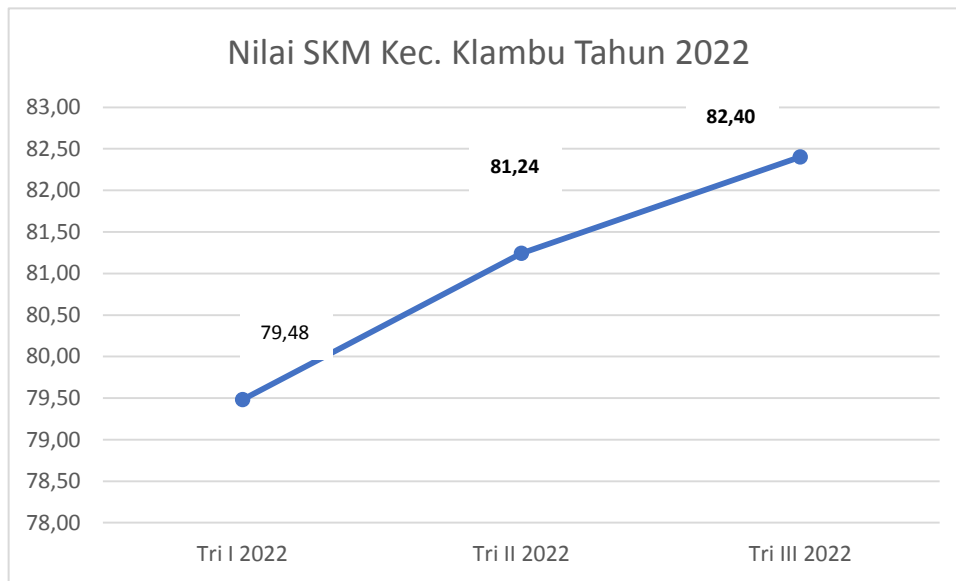
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bagian Pelayanan Umum
2	Waktu Penyelesaian	Pendelegasian wewenang tanda tangan surat rekomendasi dari camat ke Kasi	√	√	√	√	Bagian Pelayanan Umum
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan monitoring berkala pada sarana pengaduan, seperti kotak saran, email/ media sosial	√	√	√	√	...
4	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan gedung kantor				√	...

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 Klambu Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2022 pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan III tahun 2022 mulai Juli hingga September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai SKM **82,40**. Nilai SKM Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan layanan dengan nilai 3,15, perilaku petugas pelaksana dengan nilai 3,16, serta produk layanan dengan nilai 3,18. Walaupun demikian nilai ketiga unsur tersebut mengalami tren kenaikan dibandingkan dengan nilai SKM triwulan II tahun 2022
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91, waktu pelayanan dengan nilai 3,34 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,28.

Klambu, Oktober 2022

Camat Klambu



RUSTAMAJI, S.STP., M.Si.

NIP. 19871013 200602 1 002

1. Lampiran Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR KECAMATAN KLAMBU KABUPATEN GROBOGAN

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Usia : Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :
 (misal : KTP, Akta,, NTCR, Dispen Nikah, Legalisasi srt pengantar,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI KECAMATAN KLAMBU

(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 tentang kualitas sarana dan prasarana. 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 :	

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2022**

Lampiran 2

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN KLAMBU

ALAMAT : JL. RAYA KLAMBU KUDUS No. 30, KEC. KLAMBU KAB. GROBOGAN

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN					PEKERJAAN						
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUSAHA	LAINNYA
1		1	1								1								1	
2		1			1						1									1
3	1			1							1									1
4		1	1									1			1					
5	1				1						1						1			
6	1		1							1									1	
7		1		1								1							1	
8		1	1								1									1
9	1			1								1			1					
10		1			1							1								1
11		1					1					1						1		
12		1	1									1						1		
13		1					1					1						1		
14		1			1							1								1
15		1			1							1							1	
16	1			1									1						1	
17		1		1								1								1
18		1	1									1							1	
19	1				1							1							1	
20		1		1									1					1		
21		1					1						1							1
22	1						1					1						1		
23	1						1					1								1
24		1	1									1								1
25	1				1							1							1	
26		1			1							1						1		
27		1		1								1							1	
28		1		1									1							1
29		1		1								1			1					
30	1			1									1					1		
31	1				1								1					1		
32		1			1									1				1		
33	1			1								1						1		

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN					PEKERJAAN						
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	LAINNYA
34	1				1				1									1		
35	1			1						1										1
36		1		1							1						1			
37	1		1							1								1		
38		1		1						1					1					
39	1				1					1								1		
40		1			1						1							1		
41	1				1					1								1		
42	1			1						1							1			
43	1						1			1						1				
44		1		1							1									1
45		1		1						1								1		
46		1		1						1							1			
47		1		1						1							1			
48	1			1						1										1
49	1			1						1								1		
50	1				1					1										1
51		1		1								1					1			
52		1		1							1							1		
53		1			1					1										1
54	1			1						1								1		
55	1			1						1					1					
56	1			1						1							1			
57	1		1							1										1
58	1			1							1							1		
59	1		1							1										1
60		1	1								1									1
61		1	1								1									1
62		1	1							1										1
63		1					1		1											1
64		1	1							1										1
65	1						1		1											1
66		1	1								1							1		
67	1				1					1							1			
68		1	1							1										1
69		1	1							1										1
70		1	1							1										1
71		1	1							1										1
72	1		1							1								1		

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN					PEKERJAAN					
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRSAUSAHA
112		1	1							1							1		
113		1	1							1									1
114		1		1						1									1
115		1	1							1									1
116		1					1					1					1		
117	1				1					1								1	
118		1			1					1							1		
119	1			1						1									1
120		1		1								1					1		
121	1		1							1								1	
122		1		1						1					1				
123	1				1					1								1	
124		1			1							1						1	
125	1				1					1								1	
126	1			1						1							1		
127	1				1					1							1		
128		1		1						1									1
129		1		1						1								1	
130		1		1						1							1		
131		1		1						1							1		
132	1				1							1						1	
133	1				1							1						1	
134	1						1			1									1
135		1						1		1									1
136	1				1					1								1	
137		1					1					1			1				
138	1				1					1								1	
139		1			1							1						1	
140		1					1					1					1		
141	1				1					1								1	
142	1				1							1			1				
143	1			1						1									1
144		1		1								1					1		
145	1		1							1								1	
146		1		1								1			1				
147	1				1					1								1	
148		1			1							1						1	
149	1				1					1								1	
150	1			1						1							1		

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN					PEKERJAAN						
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	LAINNYA
151	1				1						1						1			
152		1				1						1			1					
153	1					1						1					1			
154		1		1							1								1	
155		1	1								1							1		
156	1					1			1								1			
157		1			1						1							1		
158		1				1			1									1		
159	1					1						1				1				
160		1				1			1									1		
161	1		1								1							1		
162	1				1						1							1		
163		1				1			1									1		
164		1		1							1								1	
165		1	1								1							1		
166	1					1			1								1			
167	1		1								1							1		
168	1				1						1							1		
169		1		1							1								1	
170		1	1								1							1		
171	1					1			1								1			
172	1					1						1				1				
173	1		1								1								1	
174	1				1						1							1		
175		1	1								1							1		
176	1					1						1				1				
177		1						1				1			1					
178	1				1						1							1		
179	1			1							1						1			
180		1	1									1			1					
181		1				1						1					1			
182		1		1							1								1	
183	1					1			1								1			
184		1		1								1					1			
185	1				1							1				1				
	85	100	46	59	45	33	2	0	20	19	105	40	1	0	15	3	4	47	60	56
	185		185						185					185						
	45,95	54,05	24,86	31,89	24,32	17,84	1,08	0,00	10,81	10,27	56,76	21,62	0,54	0,00	8,11	1,62	2,16	25,41	32,43	30,27
TOTAL %	100,00		100,00						100,00					100,00						

**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN III TAHUN 2022**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN KLAMBU

ALAMAT : JL. RAYA KLAMBU KUDUS No. 30, KEC. KLAMBU KAB. GROBOGAN

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>
1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
11	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
12	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
16	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
19	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
24	4	4	3	4	3	3	3	4	2	
25	3	3	4	4	4	4	3	4	2	
26	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
28	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
29	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
30	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
31	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
32	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
37	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
38	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
43	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
44	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
45	3	4	3	4	3	2	4	3	3	
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>
47	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
58	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
59	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
63	4	2	3	4	4	3	4	4	4	
64	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
65	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
66	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
77	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
78	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
82	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
83	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
84	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
85	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
89	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
90	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
91	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
94	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
96	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
99	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	4	4	3	4	

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>
101	3	2	4	4	4	4	3	3	3	
102	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
110	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
111	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
112	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
113	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
114	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
115	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
116	3	4	4	4	3	2	3	3	2	
117	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
118	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
119	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
121	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
122	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
123	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
124	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
126	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
128	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
129	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
130	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
138	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
140	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
142	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
146	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
148	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
149	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
150	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
151	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
153	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
154	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>
156	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
157	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
158	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
160	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
163	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
164	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
165	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
166	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
167	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
169	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
170	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
171	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
174	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
175	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
176	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
178	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
181	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
182	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
183	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai/Unsur	604	596	617	724	588	606	585	591	582	
NRR/Unsur	3,26	3,22	3,34	3,91	3,18	3,28	3,16	3,19	3,15	
NRR Tertimbang/Unsur	0,36	0,36	0,37	0,43	0,35	0,36	0,35	0,35	0,35	3,30
IKM Unit Pelayanan										82,40

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	3,26
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,22
U3	Waktu Pelayanan	3,34
U4	Biaya/ Tarif	3,91
U5	Produk Layanan	3,18
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,28
U7	Perilaku Pelaksana	3,16
U8	Sarana dan Prasarana	3,19
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,15

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR/Unsur : Jml Nilai per Unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang : NRR per Unsur x 0,111 per unsur


 CAMAT KLAMBU

RUSTAMAJI, S.STP, M.Si.
 Pembina
 NIP. 19871013 200602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KECAMATAN KLAMBU
KABUPATEN GROBOGAN
TRIWULAN III TAHUN 2022**

NILAI IKM

82

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

RESPONDEN

JUMLAH	:	220 Orang		
JENIS KELAMIN	:	L = 85 Org	P = 100 Org	
PENDIDIKAN	:	SD = 20 Orang		
		SMP = 19 Orang		
		SMA = 105 Orang		
		S1 = 40 Orang		
		S2 = 1 Orang		
		S3 = -		

Periode Survei = (01-07-2022) s/d (30-09-2022)

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

CAMAT KLAMBU

RUSTAMAJI, S.STP, M.Si.
NIP. 19871013 200602 1 002

Lampiran 4

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

