

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**(SKM)**

KECAMATAN KLAMBU

TRIWULAN IV TAHUN 2022



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN**

**KECAMATAN KLAMBU**

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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner	
2. Data Responden	
3. Hasil Pengolahan Data SKM	
4. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	

# **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 aparatur 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 aparatur 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 Oktober s/d Desember 2022 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2022	45
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 IV tahun 2022 sebanyak 360 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 186 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 186 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	87	46%
		PEREMPUAN	99	54%
2	PENDIDIKAN	SD	10	5%
		SMP	12	6%
		SMA	102	55%
		S1/DIII	55	30%
		S2	7	4%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	12	6%
		TNI	0	0%
		POLRI	3	2%
		SWASTA	74	39%
		WIRUSAHA	26	14%
		LAINNYA	73	39%

### 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
<b>IKM per unsur</b>	3,32	3,23	3,10	3,96	3,25	3,27	3,22	3,30	3,01
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,27 (B atau Baik)</b>								



## **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 3,01. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,10 adalah nilai terendah kedua dan Perilaku Pelaksana menjadi unsur terendah ketiga dengan nilai 3,22.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,96. Selanjutnya unsur Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,32 dan Sarana Prasarana dengan nilai 3,30.

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 :

- “Buat KTP tidak cepat jadi, blangko kosong”.
- “Pelayanan agar lebih banyak senyum”.

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

- Dalam hal penanganan pengaduan, telah tersedia sarana pengaduan seperti kotak saran, website, media sosial (WA, Instagram, Facebook, Youtube), kemungkinan informasi pengaduan belum sepenuhnya sampai pada masyarakat terutama yang kurang *melek* teknologi. Kemungkinan lain warga masyarakat yang merasa kurang puas sungkan melapor langsung kepada pihak kecamatan. Kebanyakan melapor lewat pihak desa/Kepala Desa dan diteruskan ke Camat sehingga terkesan lama dalam penanganan.
- Pelayanan administrasi kependudukan terutama pencetakan KTP Elektronik masih bergantung pada supply dari Dispendukcapil Kab. Grobogan. Proses pembuatan menjadi lebih lama, bahkan sampai seminggu karena kekosongan blangko KTP-el.

- 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.

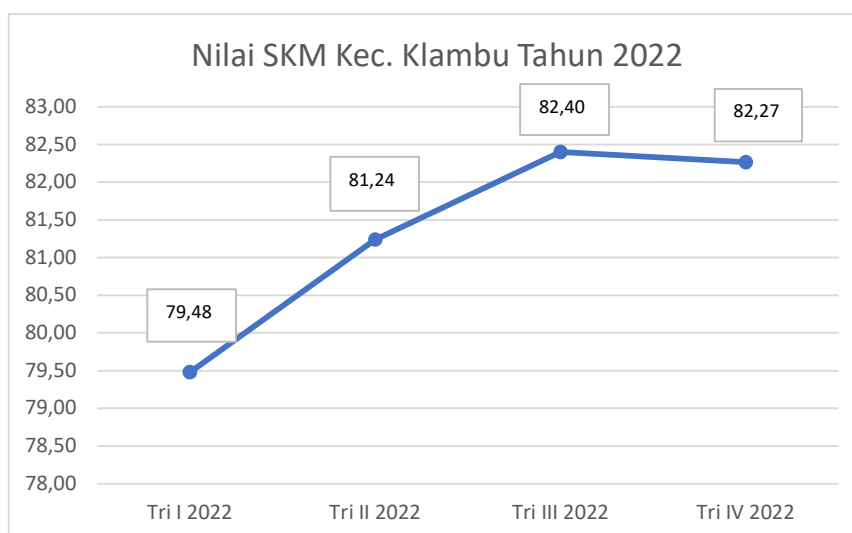
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penang-gung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	Melakukan monitoring berkala pada sarana pengaduan, seperti kotak saran, email/ media sosial  Menedukasi masyarakat agar tidak sungkan dalam memberikan kritik, saran, dan pengaduan.  Mengintensifkan informasi dan tata cara pengaduan yang baik pelayanan kepada masyarakat	√	√	√	√	<b>Bagian Pelayanan Umum</b>

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penang-gung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
2	Waktu Penyelesaian	Pendelegasian wewenang tanda tangan surat rekomendasi dari camat ke Kasi  Koordinasi intensif dengan instansi terkait	√	√	√	√	Bagian Pelayanan Umum
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bagian Pelayanan Umum

### 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 pada triwulan I s/d III tahun 2022. Namun pada triwulan IV tahun 2022 terjadi sedikit penurunan kinerja terutama rendahnya aspek penanganan pengaduan dan waktu pelayanan, hal ini disebabkan keengganan warga mengadu langsung ke instansi penyelenggara layanan karena takut atau *pekewuh*; dan ketersediaan blangko KTP-Elektronik yang terbatas/terlambat dari Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan IV tahun 2022 mulai Oktober hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai SKM **82,27**. Nilai SKM Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan pada triwulan IV ini mengalami sedikit penurunan dari 8,40 di triwulan III menjadi 82,27.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan layanan dengan nilai 3,01; waktu pelayanan dengan nilai 3,10; serta perilaku petugas pelaksana dengan nilai 3,22. Penanganan pengaduan layanan mengalami tren penurunan dari 3,15 di triwulan III menjadi 3,01 di triwulan IV; dan waktu pelayanan mengalami tren penurunan dari 3,23 di triwulan III menjadi 3,10 di triwulan IV.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96; persyaratan dengan nilai 3,32 serta sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,30.

Klambu, 30 Desember 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)*
<b>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	<b>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
<b>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	<b>7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
<b>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	<b>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b> a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
<b>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b> a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4	<b>9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	<b>SARAN DAN MASUKAN :</b>	





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
80	1				1							1					1			
81		1	1								1									1
82	1		1								1									1
83	1			1						1								1		
84	1			1								1						1		
85		1		1									1					1		
86		1	1								1									1
87	1		1								1							1		
88		1	1								1									1
89		1			1						1								1	
90	1		1								1									1
91		1					1				1								1	
92	1		1								1									1
93		1		1							1									1
94		1	1								1									1
95		1		1									1					1		
96		1	1								1									1
97	1		1								1							1		
98		1	1								1									1
99	1				1							1			1					
100	1				1						1							1		
101		1		1							1									1
102	1				1						1							1		
103	1						1					1							1	
104		1	1								1									1
105		1		1									1					1		
106		1	1								1									1
107	1		1								1							1		
108		1	1								1									1
109	1				1							1			1					
110	1				1						1							1		
111	1					1						1			1					
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		

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	LAINNYA
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
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			

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
166	1			1						1							1			
167	1			1							1						1			
168	1		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			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
186		1		1							1						1			
	87	99	62	71	39	14	0	0	10	12	102	55	7	0	12	0	3	74	26	73
	186		186						186					188						
	46,77	53,23	33,33	38,17	20,97	7,53	0,00	0,00	5,38	6,45	54,84	29,57	3,76	0,00	6,38	0,00	1,60	39,36	13,83	38,83
TOTAL %	100,00		100,00						100,00					100,00						

CAMAT KLAMBU

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



**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
TRIWULAN IV 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	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
9	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
10	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
11	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
12	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
13	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
21	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	2	4	4	3	3	4	4	
23	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
27	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
28	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
29	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
41	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
42	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	4	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>
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
48	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
50	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
52	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
53	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
54	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
58	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
59	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
63	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
67	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
71	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
72	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
75	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
76	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
77	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
80	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
81	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
82	4	3	2	4	3	3	4	4	3	
83	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
84	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
85	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
86	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
88	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
90	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
93	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
13	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	4	3	4	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>
16	4	4	4	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	4	4	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	4	4	
28	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
29	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
30	4	4	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	4	3	
33	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
116	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
117	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
121	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
128	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
129	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
131	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
134	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
135	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
136	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
137	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
138	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
141	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
142	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
143	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
145	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
146	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	4	4	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>
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
151	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
153	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
154	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
155	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
156	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
157	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
159	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
160	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
161	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
163	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
165	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
168	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
170	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
171	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
172	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
173	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
174	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
176	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
177	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
178	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
179	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
181	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
184	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
185	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai/Unsur	618	600	576	736	604	608	599	613	560	
NRR/Unsur	3,32	3,23	3,10	3,96	3,25	3,27	3,22	3,30	3,01	
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,36	0,34	0,44	0,36	0,36	0,36	0,37	0,33	3,29
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>82,27</b>

**Mutu Pelayanan**

<b>A</b> (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	83,0645	80,6452	77,4194	98,9247	81,1828	81,7204	80,51075269
<b>B</b> (Baik)	76,61 - 88,30							
<b>C</b> (Kurang Baik)	65,00 - 76,60							
<b>D</b> (Tidak Baik)	25,00 - 64,99							

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,32
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23
U3	Waktu Pelayanan	3,10
U4	Biaya/ Tarif	3,96
U5	Produk Layanan	3,25
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,27
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U8	Sarana dan Prasarana	3,30
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,01

- 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



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

**NILAI IKM**

**82,27**

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN**

**RESPONDEN**

JUMLAH	:	186 Orang		
JENIS KELAMIN	:	L = 87 Org	P = 99 Org	
PENDIDIKAN	:	SD = 10 Orang		
		SMP = 12 Orang		
		SMA = 102 Orang		
		S1 = 55 Orang		
		S2 = 7 Orang		
		S3 = -		

Periode Survei = (01-10-2022) s/d (31-12-2022)

**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**



## Lampiran 4

### Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM Triwulan IV 2022

