

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGUNA LAYANAN PADA  
KECAMATAN ROWOSARI  
KABUPATEN KENDAL  
TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KECAMATAN ROWOSARI  
KABUPATEN KENDAL**

## DAFTAR ISI

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                        | <b>1</b>  |
| <b>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 .....</b>                                                       | <b>4</b>  |
| <b>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 .....</b>                                                      | <b>7</b>  |
| <b>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) ..... | 7         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                       | <b>9</b>  |
| <b>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 .....</b>                                                        | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                        | 13        |
| 2. Hasil Pengolahan Data.....                                             | 14        |
| 3. Dokumen Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                          | 16        |

## **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 mengikut sertakan 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 Rowosari Kabupaten Kendal sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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.

## **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 umum yang telah diberikan oleh Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal.

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 Rowosari Kabupaten Kendal dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Rowosari Kabupaten Kendal 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 umum pada waktu jam layanan pukul 07.00 sd 15.30 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan pengumpulan data dengan mengisi kuesioner pada aplikasi KUSUKA ( [https:// skm.kendalkab.go.id](https://skm.kendalkab.go.id)). 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 1 Oktober 2024 sd. 30 November 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan                   | Jml Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| 1.  | Persiapan                          | Juli 2024 - September 2024          | 65             |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Oktober 2024 - November 2024        | 44             |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 01 Desember 2024 – 15 Desember 2024 | 10             |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 16 Desember 2024 – 20 Desember 2024 | 5              |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal berdasarkan periode survrei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal kurun waktu penghitungan data populasi dan menentukan jumlah sampel SKM pada bulan Oktober s.d Nopember 2024 adalah sebanyak 52 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 44 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 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik    | Indikator  | Jumlah | Persentase |
|----|------------------|------------|--------|------------|
| 1  | Jumlah Responden | Laki-laki  | 37     | 71%        |
|    |                  | Perempuan  | 15     | 29%        |
|    |                  |            |        |            |
| 2  | Pendidikan       | SD         | 14     | 27%        |
|    |                  | SMP        | 9      | 17%        |
|    |                  | SMA        | 23     | 44%        |
|    |                  | D3         | 1      | 2%         |
|    |                  | S1         | 5      | 10%        |
|    |                  | S2         | 0      | 0%         |
|    |                  |            |        |            |
| 3  | Pekerjaan        | PNS        | 0      | 0%         |
|    |                  | TNI        | 0      | 0%         |
|    |                  | POLRI      | 0      | 0%         |
|    |                  | Swasta     | 22     | 42%        |
|    |                  | Wiraswasta | 0      | 0%         |
|    |                  | Lainnya    | 30     | 58%        |
|    |                  |            |        |            |
| 4  | Jenis Layanan    | Lainnya    | 52     | 100%       |
|    |                  |            |        |            |

#### 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 :

| Uraian           | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |    |      |      |     |      |    |
|------------------|----------------------------|------|------|----|------|------|-----|------|----|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7  | U8   | U9 |
| IKM per unsur    | 3,92                       | 3,94 | 3,94 | 4  | 3,88 | 3,96 | 3,9 | 3,83 | 4  |
| IKM Unit Layanan | 98,29 (A atau Sangat Baik) |      |      |    |      |      |     |      |    |

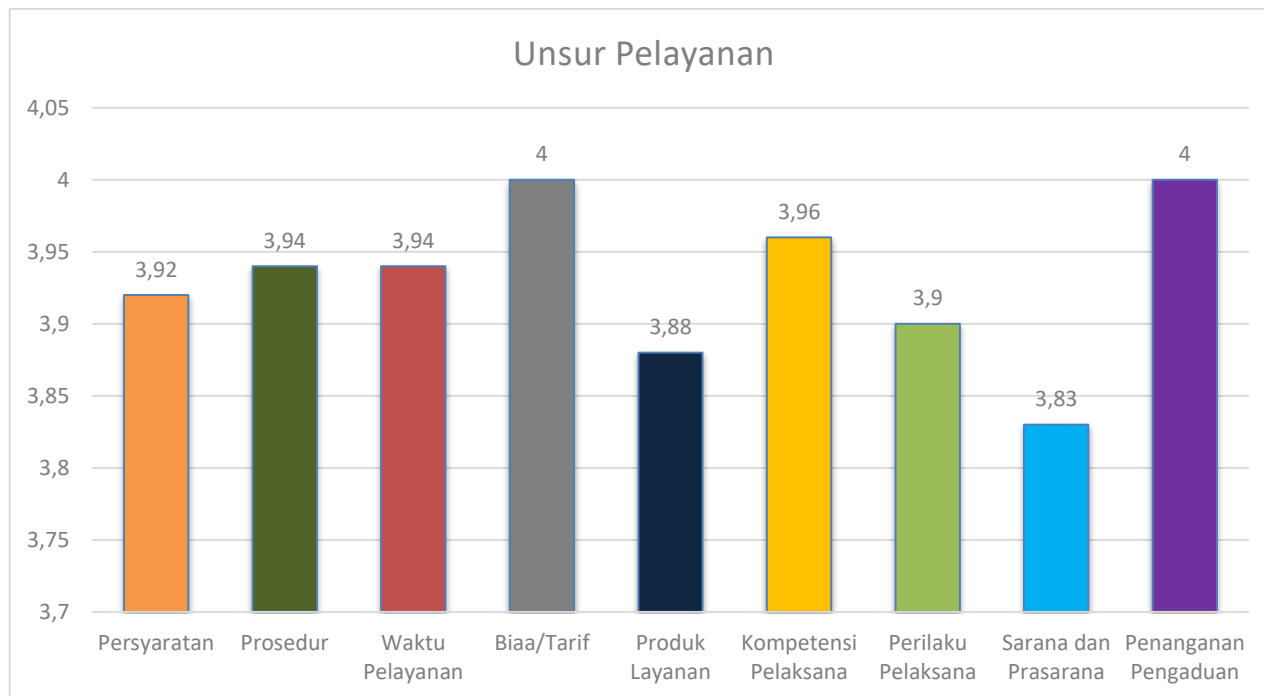
Keterangan :

- 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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

| No. | UNSUR PELAYANAN      | NILAI RATA-RATA |
|-----|----------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan          | 3.92            |
| U2  | Prosedur             | 3.94            |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3.94            |
| U4  | Biaya/tarif          | 4               |
| U5  | Produk layanan       | 3.88            |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3.96            |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3.9             |
| U8  | Sarana dan Prasarana | 3.83            |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 4               |

## IKM per Unsur pada Kecamatan Rowosari

Tahun 2024



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

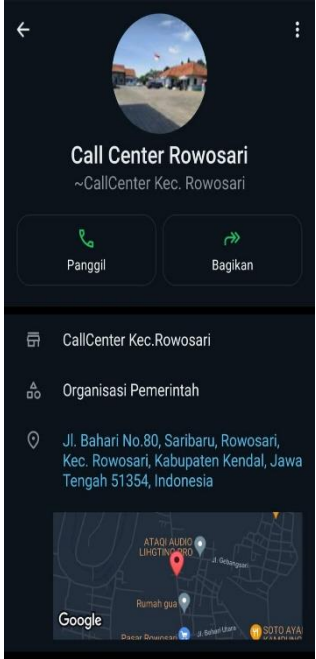
1. Tiga unsur dengan nilai terbawah adalah Sarana dan Prasana dengan nilai 3,83. Produk Layanan dengan nilai 3,88 serta Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,90. Meskipun berada pada ranking terbawah tiga unsur tersebut masih dalam kategori Baik.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 4.
3. Dibandingkan dengan nilai SKM pada Semester II Tahun 2023 yaitu 94,01. Nilai SKM pada Tahun 2024 ini mengalami kenaikan yaitu 98,29 dengan predikat “ SANGAT BAIK”.

Nilai rata-rata yang didapat pada sembilan unsur pelayanan di Kecamatan Rowosari sudah menunjukkan nilai yang baik yaitu  $>3,5$ . Walaupun demikian perlu adanya perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan untuk hasil yang lebih baik. Adapun penjabaran dari hasil terendah pada penilaian SKM adalah sebagai berikut :

- Untuk unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,83 (terendah pertama) dikarenakan belum Lengkapnya fasilitas penunjang pelayanan seperti Televisi, Kotak P3K serta Ruang Laktasi/ menyusui.
- Untuk unsur Produk Layanan mendapatkan nilai 3,88 (terendah kedua) dikarenakan kurangnya media informasi terkait produk layanan yang dapat diakses langsung oleh masyarakat.
- Untuk unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,9 (terendah ketiga) dikarenakan belum adanya standar prosedur layanan serta belum terpenuhinya SDM pelayanan sesuai peta jabatan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No | Prioritas Unsur    | Program / Kegiatan                                                                                                                                                     | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab | Keterangan                                                                                                                                                                |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    |                                                                                                                                                                        | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                  |                                                                                                                                                                           |
| 1  | Sarana Prasarana   | a. Launching Pelayanan Call Center PAK KADIS (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tanpa Datang Khusus Disabilitas)<br>b. Menambahkan media informasi terkait pelayanan |       |       |        | √     | Kasi Yanum       | Sudah ditindak lanjuti                                                                                                                                                    |
| 2  | Produk layanan     | Menambahkan media informasi terkait produk layanan                                                                                                                     |       |       |        | √     | Kasi Yanum       |   |
| 3  | Perilaku Pelaksana | Meningkatkan keahlian pegawai dengan sharing dan update pengetahuan secara berkala terkait standar layanan                                                             | √     | √     | √      | √     | Kasi Yanum       |                                                                                                                                                                           |

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.

#### 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 Rowosari Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,29 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terbawah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Produk Layanan serta Perilaku Pelaksana. Meskipun berada pada ranking terbawah tiga unsur tersebut masih dalam kategori Baik.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana serta Penanganan Pengaduan.

Rowosari, 05 Desember 2024

CAMAT ROWOSARI



**MAHMUD EKO SAPUTRO, S.STP**

Pembina

NIP. 198308102001121003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

No Kuesioner : R4012000202400599

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT PELAYANAN**  
**KECAMATAN ROWOSARI**  
**KABUPATEN KENDAL**

---

Tanggal Survei : 2024-10-15
Jam Survei : **11:19:02**

---

**I.PROFIL**

Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : **28** tahun  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : SWASTA  
No. HandPhone : **087832650017**  
Jenis Layanan yang diterima : **LAINNYA**  
(misal KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                                                                                                            |                            |                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</b><br>1. Tidak sesuai<br>2. Kurang sesuai<br>3. Sesuai<br>4. Sangat sesuai                                            | <b>P*)</b><br><br><b>4</b> | <b>7. Bagaimana pendapat Sdr perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b><br>1. Tidak sopan dan ramah<br>2. Kurang sopan dan ramah<br>3. Sopan dan ramah<br>4. Sangat sopan dan ramah                                      | <b>P*)</b><br><br><b>3</b> |
| <b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</b><br>1. Tidak mudah<br>2. Kurang mudah<br>3. Mudah<br>4. Sangat mudah                                                                 | <b>4</b>                   | <b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b><br>1. Buruk<br>2. Cukup<br>3. Baik<br>4. Sangat baik                                                                                                                    | <b>4</b>                   |
| <b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b><br>1. Tidak cepat<br>2. Kurang cepat<br>3. Cepat<br>4. Sangat cepat                                                                | <b>4</b>                   | <b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b><br>1. Tidak ada<br>2. Ada tapi tidak berfungsi<br>3. Berfungsi kurang maksimal<br>4. Dikelola dengan baik                                                       | <b>4</b>                   |
| <b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan</b><br>1. Sangat mahal<br>2. Cukup mahal<br>3. Murah<br>4. Gratis                                                                         | <b>4</b>                   | <b>10. Bagaimana pendapat Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)</b><br>1. Tidak Transparan<br>2. Kurang Transparan<br>3. Transparan<br>4. Sangat Transparan | <b>4</b>                   |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b><br>1. Tidak sesuai<br>2. Kurang sesuai<br>3. Sesuai<br>4. Sangat sesuai | <b>4</b>                   | <b>11. Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)</b><br>1. Tidak berintegritas<br>2. Kurang berintegritas<br>3. Berintegritas<br>4. Sangat berintegritas                         | <b>4</b>                   |
| <b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ Kemampuan petugas dalam pelayanan</b><br>1. Tidak kompeten<br>2. Kurang kompeten<br>3. Kompeten<br>4. Sangat kompeten                                                 | <b>4</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
KECAMATAN ROWOSARI  
Periode 2024-10-01 sampai 2024-11-30

| NO.                               | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |           |
|-----------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
|                                   | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |           |
| (1)                               | (2)                   | (3)  | (5)  | (6)  | (7)  | (8)  | (9)  | (10) | (11) |           |
| Total Nilai /Unsur                | 204                   | 205  | 205  | 208  | 202  | 206  | 203  | 199  | 208  |           |
| NRR / unsur                       | 3.92                  | 3.94 | 3.94 | 4    | 3.88 | 3.96 | 3.9  | 3.83 | 4    |           |
| NRR tertbg/ unsur                 | 0.44                  | 0.44 | 0.44 | 0.44 | 0.43 | 0.44 | 0.43 | 0.43 | 0.44 | *)        |
|                                   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 3.93      |
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 98.29 |

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          | 3.92            |
| U2  | Prosedur             | 3.94            |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3.94            |
| U4  | Biaya/tarif          | 4               |
| U5  | Produk layanan       | 3.88            |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3.96            |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3.9             |
| U8  | Sarana dan Prasarana | 3.83            |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 4               |

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 98.29 = Sangat 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

| Keterangan                 | Jumlah |
|----------------------------|--------|
| Total Responden            | 52     |
| Jumlah Responden Laki-laki | 36     |
| Jumlah Responden Perempuan | 16     |
| Usia Dibawah 20            | 2      |
| Usia 21 sampai 30          | 22     |
| Usia 31 sampai 40          | 8      |
| Usia 41 sampai 50          | 8      |
| Usia Diatas 51             | 12     |
| PENDIDIKAN                 |        |
| SD                         | 13     |
| SMP                        | 9      |
| SMA                        | 24     |
| D3                         | 1      |
| S1                         | 5      |
| S2                         | 0      |
| S3                         | 0      |
| PEKERJAAN                  |        |
| PNS                        | 0      |
| TNI                        | 0      |
| POLRI                      | 0      |
| SWASTA                     | 23     |
| WIRUSAHA                   | 0      |
| LAINNYA                    | 29     |
| JENIS LAYANAN              |        |
| LAINNYA                    | 52     |

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

| PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN<br>DAN PER UNSUR PELAYANAN<br>KECAMATAN ROWOSARI<br>Periode 2023-10-01 sampai 2023-11-30                                                                                                                                                                                                                    |                       |                  |      |      |      |       |                      |                 |      |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|------|------|------|-------|----------------------|-----------------|------|----------------|
| NO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NILAI UNSUR PELAYANAN |                  |      |      |      |       |                      |                 |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | U1                    | U2               | U3   | U4   | U5   | U6    | U7                   | U8              | U9   |                |
| (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (2)                   | (3)              | (5)  | (6)  | (7)  | (8)   | (9)                  | (10)            | (11) |                |
| Total Nilai /Unsur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 137                   | 143              | 143  | 152  | 141  | 145   | 142                  | 138             | 145  |                |
| NRR / unsur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3.61                  | 3.76             | 3.76 | 4    | 3.71 | 3.82  | 3.74                 | 3.63            | 3.82 |                |
| NRR tertbg/ unsur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0.4                   | 0.42             | 0.42 | 0.44 | 0.41 | 0.42  | 0.42                 | 0.4             | 0.42 | *)<br><br>3.76 |
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |                  |      |      |      |       |                      |                 |      | **) 94.01      |
| <p>Keterangan :</p> <p>- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan</p> <p>- NRR = Nilai rata-rata</p> <p>- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang</p> <p>- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25</p> <p>NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi</p> <p>NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111</p> |                       |                  |      |      |      | No.   | UNSUR PELAYANAN      | NILAI RATA-RATA |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U1    | Persyaratan          | 3.61            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U2    | Prosedur             | 3.76            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U3    | Waktu pelayanan      | 3.76            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U4    | Biaya/tarif          | 4               |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U5    | Produk layanan       | 3.71            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U6    | Kompetensi pelaksana | 3.82            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U7    | Perilaku pelaksana   | 3.74            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U8    | Sarana dan Prasarana | 3.63            |      |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                  |      |      |      | U9    | Penanganan Pengaduan | 3.82            |      |                |
| IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                  |      |      |      | 94.01 | =                    | Sangat Baik     |      |                |
| Mutu Pelayanan :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                  |      |      |      |       |                      |                 |      |                |
| A (Sangat Baik)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       | : 88,31 - 100,00 |      |      |      |       |                      |                 |      |                |
| B (Baik)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       | : 76,61 - 88,30  |      |      |      |       |                      |                 |      |                |
| C (Kurang Baik)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       | : 65,00 - 76,60  |      |      |      |       |                      |                 |      |                |
| D (Tidak Baik)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       | : 25,00 - 64.99  |      |      |      |       |                      |                 |      |                |

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
KECAMATAN ROWOSARI  
Periode 2022-01-01 sampai 2022-06-30**

| NO.                               | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |           |
|-----------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
|                                   | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |           |
| (1)                               | (2)                   | (3)  | (5)  | (6)  | (7)  | (8)  | (9)  | (10) | (11) |           |
| Total Nilai /Unsur                | 127                   | 128  | 125  | 144  | 128  | 132  | 124  | 126  | 132  |           |
| NRR / unsur                       | 3.53                  | 3.56 | 3.47 | 4    | 3.56 | 3.67 | 3.44 | 3.5  | 3.67 |           |
| NRR tertbg/ unsur                 | 0.39                  | 0.4  | 0.39 | 0.44 | 0.4  | 0.41 | 0.38 | 0.39 | 0.41 | *)        |
|                                   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 3.6       |
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 89.97 |

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          | 3.53            |
| U2  | Prosedur             | 3.56            |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3.47            |
| U4  | Biaya/tarif          | 4               |
| U5  | Produk layanan       | 3.56            |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3.67            |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3.44            |
| U8  | Sarana dan Prasarana | 3.5             |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 3.67            |

|                                       |              |   |             |
|---------------------------------------|--------------|---|-------------|
| IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : | <u>89.97</u> | = | Sangat Baik |
|---------------------------------------|--------------|---|-------------|

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
KECAMATAN ROWOSARI  
Periode 2022-07-01 sampai 2023-01-01**

| NO.                               | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |           |
|-----------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
|                                   | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |           |
| (1)                               | (2)                   | (3)  | (5)  | (6)  | (7)  | (8)  | (9)  | (10) | (11) |           |
| Total Nilai /Unsur                | 126                   | 128  | 131  | 144  | 129  | 130  | 129  | 124  | 130  |           |
| NRR / unsur                       | 3.5                   | 3.56 | 3.64 | 4    | 3.58 | 3.61 | 3.58 | 3.44 | 3.61 |           |
| NRR tertbg/ unsur                 | 0.39                  | 0.4  | 0.4  | 0.44 | 0.4  | 0.4  | 0.4  | 0.38 | 0.4  | *)        |
|                                   |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 3.61      |
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan |                       |      |      |      |      |      |      |      |      | **) 90.35 |

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          | 3.5             |
| U2  | Prosedur             | 3.56            |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3.64            |
| U4  | Biaya/tarif          | 4               |
| U5  | Produk layanan       | 3.58            |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3.61            |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3.58            |
| U8  | Sarana dan Prasarana | 3.44            |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 3.61            |

|                                       |              |   |             |
|---------------------------------------|--------------|---|-------------|
| IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : | <u>90.35</u> | = | Sangat 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