

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**KECAMATAN SUKOMORO
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
KECAMATAN SUKOMORO**

Jalan Raya Magetan – Maospati kode pos 63391
Telp. 0351 – 869012

LAPORAN

TENTANG

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KECAMATAN SUKOMORO KABUPATEN MAGETAN**

TAHUN 2024

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Kecamatan Sukomoro Tahun 2024.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Sukomoro adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sukomoro.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada Bulan Januari s.d. Oktober 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan OPD Kecamatan Sukomoro

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	1
2	SMP dan sederajat	6
3	SMA dan sederajat	323
4	D1 s.d D3	4
5	SI	56
6	S2	6
7	S3	0
8	Lainnya	2
	Jumlah	398

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	97
3	31 s.d 40	152
4	41 s.d 50	91
5	51 s.d 60	55
6	61 ke atas	3
	Jumlah	398

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	224
2	Perempuan	174
	Jumlah	398

- ✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	60
2.	Swasta	301
3.	Wiraswasta	
4.	Lain-lain	37
	Jumlah	398

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Kecamatan Sukomoro

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.01
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.03
3	Waktu Penyelesaian	3.03
4	Biaya/ Tarif	3.96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03
6	Kompetensi Pelaksana	3.04
7	Perilaku Pelaksana	3.04
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
9	Sarana dan prasarana	3.03
Rata-rata		3.24

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kecamatan Sukomoro periode Januari s.d Oktober Tahun 2024 adalah 82.92 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana..

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan adalah **BAIK**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Kecamatan Sukomoro telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Berkaitan dengan produk layanan, maka Kecamatan Sukomoro akan menambah jenis layanan
2. Berkaitan dengan sarana dan prasarana, disarankan untuk pengadaan fasilitas kenyamanan ruangan pelayanan public (AC).
3. Berkaitan dengan kompetensi pelaksana, disarankan bahwa petugas pelayanan perlu ditertibkan sesuai SOP dan dibiasakan agar kecepatan pelayanan dapat diraih dengan optimal.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sukomoro. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Sukomoro

Pada tanggal Oktober 2024

CAMAT SUKOMOO

KABUPATEN MAGETAN



Drs. KUN IHWAN HIDAYAT, M.Si

Penata Tingkat I

NIP. 19730606 199302 1 001

Lampiran

1. Dokumentasi/ Foto kegiatan.



PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN SUKOMORO
PELAYANAN ADMINDUK KECAMATAN SUKOMORO PERIODE JANUARI S.D DESEMBER
2024

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

[illegible]

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3
U3	Waktu Pelayanan	3
U4	Biaya/Tarif	3.99
U5	Produk Layanan	3.01
U6	Kompetensi Pelaksana	3.01
U7	Perilaku Pelaksana	3
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.99
U9	Sarana dan Prasarana	3

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	21
31 s.d 40	37
41 s.d 50	25
51 s.d 60	11
61 Keatas	2
Jumlah	96

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	4
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	83
Lainnya	9

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	3
SMA	82
D3	0
D4/S1	11
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	53
Perempuan	43
Jumlah	96

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah		
Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.99
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.99
U5	Produk Layanan	3.01
U6	Kompetensi Pelaksana	3.01
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3
U3	Waktu Pelayanan	3
U7	Perilaku Pelaksana	3
U9	Sarana dan Prasarana	3

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi		
Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.99
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.99
U5	Produk Layanan	3.01

Unsur Pelayanan Tiga Terendah		
Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3
U3	Waktu Pelayanan	3

IKM Unit Pelayanan : 80.56

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN SUKOMORO
PELAYANAN KONSULTASI KECAMATAN SUKOMORO PERIODE JANUARI S.D DESEMBER
2024

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

[illegible]

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3.02
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U4	Biaya/Tarif	3.97
U5	Produk Layanan	3.01
U6	Kompetensi Pelaksana	3.01
U7	Perilaku Pelasana	3.03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96
U9	Sarana dan Prasarana	3.02

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	28
31 s.d 40	44
41 s.d 50	18
51 s.d 60	8
61 Keatas	0
Jumlah	98

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	19
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	76
Lainnya	3

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	1
SMA	82
D3	2
D4/S1	11
S2	2
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	52
Perempuan	46
Jumlah	98

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.97
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U7	Perilaku Pelaksana	3.03
U2	Prosedur	3.02
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U9	Sarana dan Prasarana	3.02
U5	Produk Layanan	3.01
U6	Kompetensi Pelaksana	3.01
U1	Persyaratan	3

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.97
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U7	Perilaku Pelaksana	3.03

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3
U5	Produk Layanan	3.01
U6	Kompetensi Pelaksana	3.01

IKM Unit Pelayanan : 80.67

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN SUKOMORO
PELAYANAN KETERANGAN WARIS KECAMATAN SUKOMORO PERIODE JANUARI S.D
DESEMBER 2024

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	157	159	157	203	157	158	158	206	158	
NRR/Unsur	3.02	3.06	3.02	3.9	3.02	3.04	3.04	3.96	3.04	
NRR tertbg/Unsur	0.34	0.34	0.34	0.43	0.34	0.34	0.34	0.44	0.34	*)3.23
IKM Unit Pelayanan										**) 80.82

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.02
U2	Prosedur	3.06
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U4	Biaya/Tarif	3.9
U5	Produk Layanan	3.02
U6	Kompetensi Pelaksana	3.04
U7	Perilaku Pelasana	3.04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96
U9	Sarana dan Prasarana	3.04

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	13
31 s.d 40	19
41 s.d 50	10
51 s.d 60	10
61 Keatas	0
Jumlah	52

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	17
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	32
Lainnya	3

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	40
D3	0
D4/S1	10
S2	2
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	26
Perempuan	26
Jumlah	52

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U4	Biaya/Tarif	3.9
U2	Prosedur	3.06
U6	Kompetensi Pelaksana	3.04
U7	Perilaku Pelaksana	3.04
U9	Sarana dan Prasarana	3.04
U1	Persyaratan	3.02
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U5	Produk Layanan	3.02

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U4	Biaya/Tarif	3.9
U2	Prosedur	3.06

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.02
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U5	Produk Layanan	3.02

IKM Unit Pelayanan : 80.82

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN SUKOMORO
PELAYANAN LEGALISIR KECAMATAN SUKOMORO PERIODE JANUARI S.D DESEMBER
2024

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
9	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
23	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
26	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
29	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
30	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
31	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	4	4	3	

[illegible]

[illegible]

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.04
U2	Prosedur	3.08
U3	Waktu Pelayanan	3.09
U4	Biaya/Tarif	3.96
U5	Produk Layanan	3.09
U6	Kompetensi Pelaksana	3.11
U7	Perilaku Pelasana	3.1
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96
U9	Sarana dan Prasarana	3.08

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	18
31 s.d 40	33
41 s.d 50	25
51 s.d 60	24
61 Keatas	0
Jumlah	100

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	16
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	78
Lainnya	6

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	87
D3	1
D4/S1	9
S2	2
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	72
Perempuan	28
Jumlah	100

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.96
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	3.11
U7	Perilaku Pelaksana	3.1
U3	Waktu Pelayanan	3.09
U5	Produk Layanan	3.09
U2	Prosedur	3.08
U9	Sarana dan Prasarana	3.08
U1	Persyaratan	3.04

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.96
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	3.11

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.04
U2	Prosedur	3.08
U9	Sarana dan Prasarana	3.08

IKM Unit Pelayanan : 81.97

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN SUKOMORO
PELAYANAN DISPENSASI NIKAH KECAMATAN SUKOMORO PERIODE JANUARI S.D
DESEMBER 2024

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	156	156	157	208	157	158	157	205	157	
NRR/Unsur	3	3	3.02	4	3.02	3.04	3.02	3.94	3.02	
NRR tertbg/Unsur	0.33	0.33	0.34	0.44	0.34	0.34	0.34	0.44	0.34	*)3.23
IKM Unit Pelayanan										**) 80.72

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.02
U6	Kompetensi Pelaksana	3.04
U7	Perilaku Pelasana	3.02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94
U9	Sarana dan Prasarana	3.02

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	17
31 s.d 40	19
41 s.d 50	13
51 s.d 60	2
61 Keatas	1
Jumlah	52

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	3
TNI	1
POLRI	0
SWASTA	32
Lainnya	16

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	2
SMA	32
D3	1
D4/S1	15
S2	0
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	21
Perempuan	31
Jumlah	52

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.94
U6	Kompetensi Pelaksana	3.04
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U5	Produk Layanan	3.02
U7	Perilaku Pelaksana	3.02
U9	Sarana dan Prasarana	3.02
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.94
U6	Kompetensi Pelaksana	3.04

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U2	Prosedur	3
U1	Persyaratan	3
U3	Waktu Pelayanan	3.02

IKM Unit Pelayanan : 80.72

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99