

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2024



KECAMATAN SANANWETAN
KOTA BLITAR
2024

KATA PENGANTAR

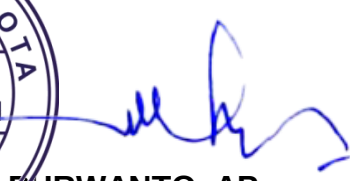
Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sekretariat kecamatan Sananwetan Kota Blitar semester 1 tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat dalam hal ini pegawai negeri sipil terhadap pelayanan sekretariat kecamatan Sananwetan, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di sekretariat Kecamatan Sananwetan kota Blitar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Blitar, 2 Juli 2024
Camat Sananwetan




PURWANTO, AP
Pembina Tingkat I
NIP. 19730304 199311 1 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA IKM	
2.1 Pelaksana IKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden IKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Kelebihan dan Kelemahan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren IKM.....	10
BAB V KESIMPULAN	
Kesimpulan	11
Daftar Pustaka	
Lampiran	
- Kuesioner	
- Foto Pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Sananwetan Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 IKM 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 Indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan IKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Sananwetan Kota Blitar.

Adapun sasaran dilakukannya IKM 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 IKM 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 Indeks 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 IKM

2.1 Pelaksana IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sananwetan Kota Blitar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan IKM menggunakan kuesioner yang di isi melalui aplikasi e-sukma 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner IKM Kecamatan Sananwetan Kota Blitar 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam pada aplikasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan IKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka target penerima layanan pengisi responden pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 120 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden IKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	55	46%
		PEREMPUAN	65	54%
2	UMUR	15 – 30 TAHUN	7	6%
		31 – 40 TAHUN	17	14%
		41 – 50 TAHUN	66	55%
		50 TAHUN KEATAS	30	25%

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

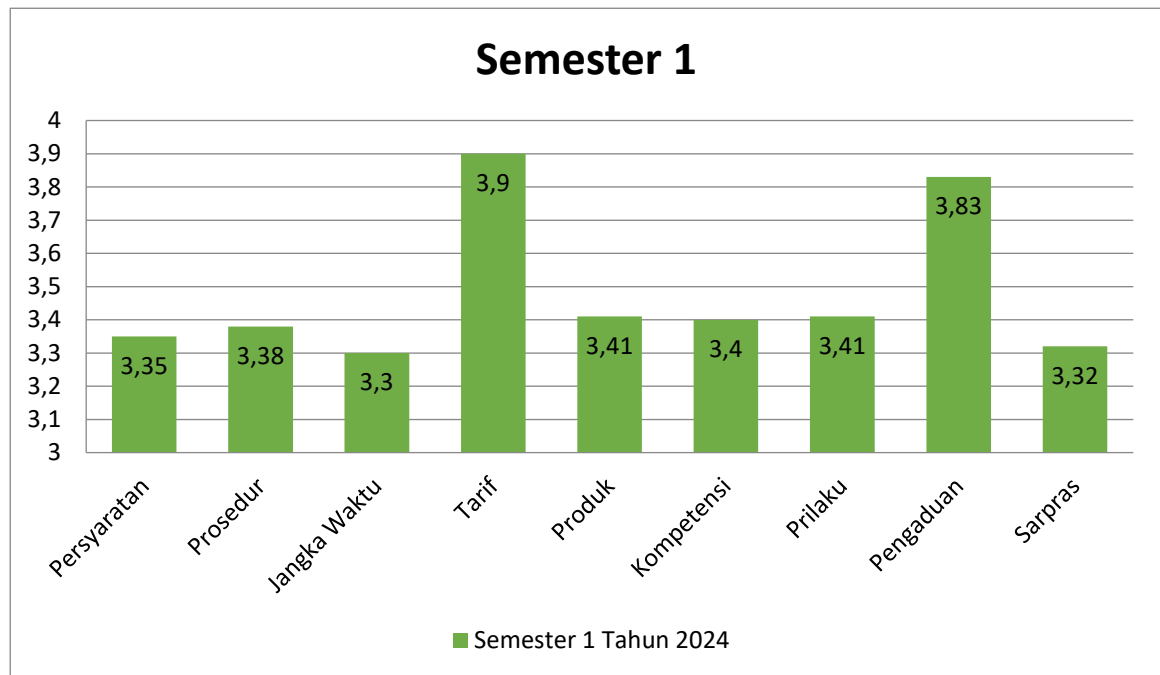
Pengolahan data IKM menggunakan excel template olah data IKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai IKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,38	3,30	3,90	3,41	3,40	3,40	3,83	3,32
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,03 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya unsur sarpras pelayanan yang mendapatkan nilai 3,32 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,35.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,83 serta produk dan perilaku yang mendapatkan nilai 3,41.

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

- “Pelayanan agak memakan waktu lebih banyak dikarenakan banyak pelayanan yang dilakukan”.
- “Penerima kurang memahami prosedur pelayanan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Persyaratan, waktu dan prosedur layanan sudah dipublikasi di berbagai media. Rata-rata pengguna layanan tidak memperhatikan hal tersebut.
- Petugas layanan sudah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* namun keterbatasan jumlah petugas mempengaruhi kualitas sikap kepada pengguna layanan yang datang karena lebih berfokus terhadap proses penyelesaian pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa diperlukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh

karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil IKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil IKM dituangkan dalam tabel berikut:

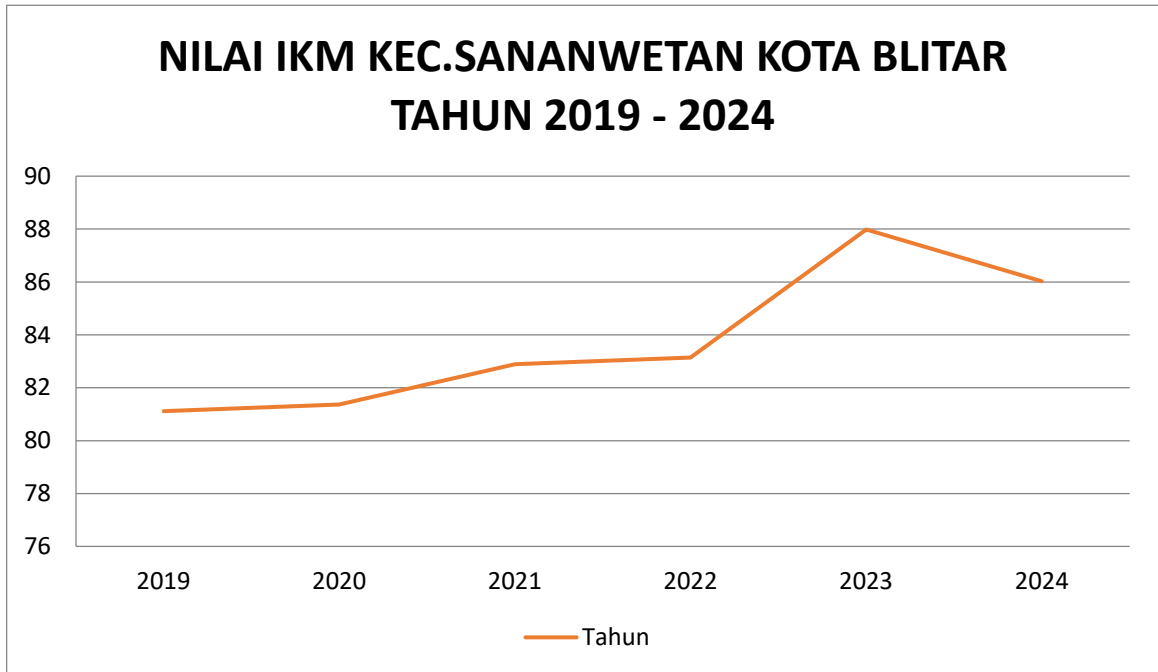
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelayanan	Pelatihan petugas	√				Camat
		Penekanan tugas	√	√	√	√	Camat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√		Camat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Camat
3	Waktu Penyelesaian	Pemanfaatan Teknologi Informasi	√	√	√	√	Camat

4.3 Tren Nilai IKM

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 Sananwetan Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai IKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sananwetan Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 86,03. Nilai IKM Kecamatan Sananwetan dalam semester 1 masih belum menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024 perlu evaluasi dan tindak lanjut.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah tarif layanan dengan nilai tertinggi 3,90 ,penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,83 serta prilaku dan produk yang mendapatkan nilai 3,41.

Blitar, 2 Juli 2024
Camat Sananwetan




PURWANTO, AP
Pembina Tingkat I
NIP. 19730304 199311 1 002

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*.
MacMillan Publishing Company, New York
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis London*: Sage Publication
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR

Form pengisian profil
responded

Nama

Umur

Nomor Hp

Laki-Laki

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat saudara
perilaku petugas dalam
pelayanan terkait kesopanan
dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR**

Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.

☐ Kurang mudah.

☐ Mudah.

☐ Sangat mudah.

2 of 9 Completed

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR**

Bagaimana pendapat Saudara
tentang
kompetensi/kemampuan
petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR**

Bagaimana pendapat Saudara
tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.

☐ Kurang sesuai.

☐ Sesuai.

☐ Sangat sesuai.

**Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR**

Bagaimana pendapat Saudara
tentang penanganan
pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☒ Dikelola dengan baik.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kecepatan waktu
dalam memberikan pelayanan.

- ☐ Tidak cepat.
- ☐ Kurang cepat.
- ☐ Cepat.
- ☐ Sangat cepat.

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kualitas sarana dan
prasarana

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kewajaran biaya/tarif
dalam pelayanan.

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

4 of 9 Completed



Your submission has been received

**Thankyou For
Survey**

KOTAK SARAN



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kesesuaian produk
pelayanan antara yang
tercantum dalam standar
pelayanan dengan hasil yang
diberikan.

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN SANANWETAN
KOTA BLITAR 2023**

Tanggal Survei : _____
Jam Survei : a. 08.00 s/d 12.00 b. 13.00 s/d 17.00

A. Profil Pengguna layanan

1. Nama :

2. Jenis kelamin :

1. laki laki

2. Perempuan

3. Unit Kerja:

No	Nama Unit Kerja	Jawaban (X)
1	Kantor Kecamatan Sananwetan	
2	Kelurahan Bendogerit	
3	Kelurahan Sananwetan	
4	Kelurahan Karangtengah	
5	Kelurahan Klampok	
6	Kelurahan Ploso Kerep	
7	Kelurahan Rembang	
8	Kelurahan Gedog	

4. Umur : Tahun

5. Jenis pekerjaan:

1. PNS

3. ABRI /POLRI

5. Pelajar/Mahasiswa

2. Pensiunan

4. Swasta

6. tidak/ belum
bekerja

7. Lain-Lain.

6. Pendidikan yang ditamatkan

1. tidak tamat SD

4. SMU/Sederajat

7. Sarjana (S2)

2. SD

5. Diploma

8. Sarjana (S3)

3. SLTP/Sederajat

6. Sarjana (S1)

9. Lainnya

7. Yang memberikan pelayanan (petugas yang melayani) :

1. Sekretariat kelurahan 2. Sekretariat Kecamatan

B. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kecamatan

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKOR	Jawaban Responden
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diminta dengan jenis pelayanan yang saudara terima dibidang(bendahara, kepegawaian, surat-menyurat dll)?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	
4	Bagaimana pendapat saudara, Apakah saudara di tarik biaya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sekretariat, jika ada bagaimana kewajaran biaya/tarif harus saudara bayar?	a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	
5	Apakah layanan yang saudara terima, sesuai dengan yang saudara harapkan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kemampuan/ kompetensi petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4	
7	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang span dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang	a. Buruk	1	
	Kualitas sarana prasarana di sekretariat untuk menunjang pelayanan saudara?	b. Cukup	2	
		c. Baik	3	
		d. Sangat Baik	4	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan (para ASN internal) oleh para petugas di Sekretariat ?	a. Tidak ada penanganan	1	
		b. Ada tapi bagian penangan tidak berfungsi dengan baik	2	
		c. Bagian Penanganan berfungsi, tapi kurang maksimal	3	
		d. Bagian Penanganan berfungsi dengan baik	4	
	Komentar dan Saran Tulis Komentar dan Saran Tentang Pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di ruang kosong dibawah ini:			

2. Hasil Olah Data IKM

[illegible][illegible]

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

