



# LAPORAN

## SURVEY

## KEPUASAN

## MASYARAKAT

**KECAMATAN JAKENAN**  
**TAHUN 2022**

Jl. Joyo Kusumo KM. 1 Jakenan Kode Pos 59182

Telepon : (0295) 4749023

Website : <https://kecamatanjakenan.patikab.go.id>

Email : kecamatanjakenanbaru@gmail.com

**#** bangga  
melayani  
bangsa

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sub Bagian Seksi Pelayanan Kecamatan Jakenan merupakan tempat penyelenggara pelayanan perizinan, hal ini menjadikan layanan yang dilakukan memiliki peran besar penilaian kinerja pelayanan publik di Kecamatan Jakenan.

Beberapa unit layanan telah melakukan Survei tersendiri terkait perizinan yang dilakukannya, namun penilaian tersebut belum menggambarkan pelayanan secara keseluruhan sehingga dilakukan kembali Survei menyeluruh dari berbagai jenis layanan yang diselenggarakan. Penilaian ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang diselenggarakan di Kecamatan Jakenan baik dari proses perizinannya maupun dari segi fasilitas yang telah diberikan.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan outcome memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

### 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Jakenan adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
-

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

### 1.3. Maksud Dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan Survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja / kualitas pelayanan di Kecamatan Jakenan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha dan layanan yang lain sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan. Secara rinci tujuan SKM adalah :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala ;
  2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan ;
-

3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik ;
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik ;
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan ;
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik ;
7. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

#### **1.4. Sasaran**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.5. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. **Transparan**  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
  2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survei yang sebenarnya.
  3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
-

#### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

#### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak (netral).

### 1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Kecamatan Jakenan, meliputi metode Survei dan unsur Survei, langkah-langkah penyusunan Survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan Survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari Survei.

### 1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

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**

## **METODOLOGI SURVEI**

### **2.1 Definisi Survei**

Survei merupakan tehnik riset dengan memberi batas yang jelas atas data, penyelidikan, peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

### **2.2. Metode Dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa Survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei, sehingga penilaian tetap dilakukan. Unsur Survei kepuasan masyarakat adalah faktor dari aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
4. Kompetensi Pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
5. Sarana dan Prasarana  
Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).
6. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku
7. Waktu Pelayanan  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
8. Biaya/Tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
9. Perilaku Pelaksana  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

### **2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

---

### 2.3.1 Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Pengarah, Pelaksanan (Ketua dan anggota sebagai surveyor minimal sebanyak tiga orang).

### 2.3.2 Penyiapan Bahan Survei

#### 1. Kuisisioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan Survei

Bagian II : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban yang tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana respon

#### 3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur fektif. pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik / puas sampai dengan tidak baik / tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- a. Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak sehingga proses tidak efektif.



- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

#### **1. Penetapan Responden**

Cara menentukan jumlah responden / sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Kreftle and Morgan.

#### **2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Responden**

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi Kantor Kecamatan Jakenan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

### **2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

#### **1. Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden dilakukan dengan pengisian kuisioner responden yang datang langsung ke Kecamatan Jakenan.

#### **2. Pengisian Pengumpulan Kuisioner**

Pengisian kuisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan (2) dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara :
- Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan Survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atas sejenisnya yang terkait.
  - Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat pusat, propinsi maupun kabupaten / kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data

### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Ttotal unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## 2.5. Perangkat Pengolahan Data

### 1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer / sistem database (Microsoft Excel 2010)

### 2) Pengolahan secara manual

1. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan Survei.

2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai Survei per unsur pelayanan sebagai berikut :

#### a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai Survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut, pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun, berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1) Survei setiap unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan Survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan, diperoleh dari jumlah nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.2.  
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan Pelayanan	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	B
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	C
4	Kompetensi pelaksana	D
5	Sarana dan Prasarana	E
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	F
7	Waktu Pelayanan	G
8	Biaya / Tarif	H
9	Perilaku Pelaksana	I

Maka untuk mengetahui nilai Survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 01,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h + 0,11) + (i + 0,11) = X$$

**Nilai Survei adalah nilai indeks (X)**

Dengan demikian nilai Survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25  
= .....(lihat Tabel 2.1, Nilai interval Konversi)
  - b. Mutu pelayanan (lihat tabel 2.1, Mutu Layanan)
- 2) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 2.1)
  - 3) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## 2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	5 (lima) hari kerja + Forum Konsultasi
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

## BAB III

# PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jakenan menggunakan pendekatan Metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, mekanisme dan Prosedur
- c. Produk, spesifikasi dan jenis pelayanan.
- d. Kompetensi Pelaksana
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Penanganan dan Pengaduan, Saran dan Masukan
- g. Waktu Pelayanan
- h. Biaya / Tarif
- i. Perilaku Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut :

### 3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan persiapan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jakenan dimulai bulan Januari 2022 sampai Juni 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Kecamatan Jakenan, Kabupaten Pati. Adapun waktu pelaksanaan dari tiga tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

**Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan SKM Kantor Kecamatan Jakenan**

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1.	Persiapan	02-01-2022 s/d 05-01-2022
2.	Pengumpulan Data / Survei IKM - Forum Konsultasi Publik - Pengambilan di Ruang Pelayanan	05-01-2022 s/d 30-06-2022
3.	Pengolahan Data Indeks	01 - 07 Juli 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan	07 - 15 Juli 2022

Sumber Data : Data Primer diolah 2022

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden atau sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel Sampel dari Krejcie dan Morgan. Jumlah Responden IKM Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati jumlah 100 responden.

Berdasarkan kunjungan pemohon Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati setiap bulan rata-rata berkisar antara 50 pemohon, baik yang mengajukan layanan administrasi kependudukan, layanan perizinan, layanan waris tanah, layanan SKCK, dispensasi nikah, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen / sertifikat perizinan yang telah terbit.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden / sampel / pemohon yang datang di Kantor Kecamatan Jakenan, Jalan Juyo Kusumo Km.1 Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data / Survei dilaksanakan 2 Januari 2022 s/d 30 Juni 2022, langsung datang, diisi dan dikumpulkan.

### 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

#### 1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil Survei diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 3.2. Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,26
2	Sistem Mekanisme Prosedur	3,31
3	Waktu Pelayanan	3,29
4	Biaya / Tarif	3,70
5	Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22
6	Kompetensi Pelaksana	3,36
7	Perilaku Pelaksana	3,39
8	Sarana dan Prasarana	3,25
9	Penanganan / pengaduan, Saran dan Masukan	3,86

Sumber Data : Data Primer diolah, 2022

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan di atas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- Waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,29 (menyatakan bahwa cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan).
- Biaya / tarif dengan nilai rata-rata 3,70 (menyatakan bahwa biaya Gratis)
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan di atas nilai 3 artinya hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana, penanganan / pengaduan saran dan masukan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah.

## 2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanann tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(0,36 \times 0,11) + (0,37 \times 0,11) + (0,37 \times 0,11) + (0,41 \times 0,11) + (0,36 \times 0,11) + (0,37 \times 0,11) + (0,38 \times 0,11) + (0,36 \times 0,11) + (0,43 \times 0,11) = 3,40$$

**Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh : 3,40**

**Tabel 3.3. Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,26	0,36
2	Sistem Mekanisme Prosedur	3,31	0,37
3	Waktu Pelayanan	3,29	0,37
4	Biaya / Tarif	3,70	0,41
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	0,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,39	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,25	0,36
9.	Penanganan / pengaduan, Saran dan Masukan	3,86	0,43
			3,40

Sumber Data : Data Primer diolah, 2022



### 3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan ke sembilan unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = **3,40 x 25 = 85,03**
2. Mutu Pelayanan termasuk **kategori B**
3. **Kinerja unit pelayanan adalah BAIK**

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### 3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Di Kecamatan Jakenandibedakan menjadi 5 (lima) yaitu karakteristik berdasarkan jenis layanan yang diterima, jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan serta berdasarkan asal pelanggan.

#### 3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini :

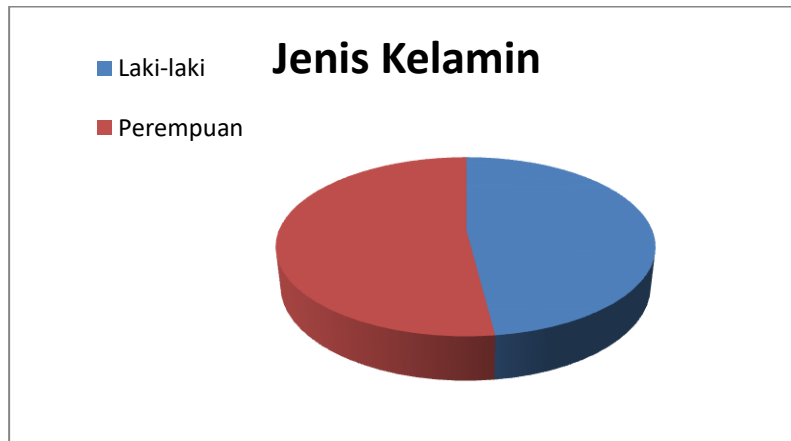
**Tabel 3.5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PROSENTASE (%)
1.	Laki – Laki	52	52
2.	Perempuan	48	48
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Data Primer, diolah : 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang sedangkan perempuan sebanyak 52 (lima puluh dua) orang.

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

#### 3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

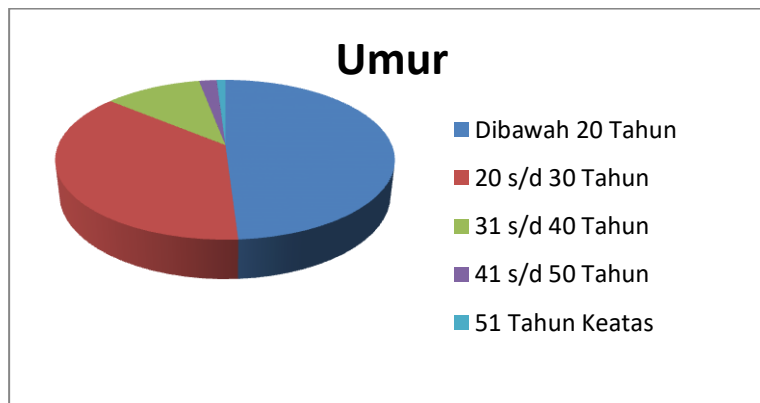
Tabel 3.6. Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Dibawah 20 tahun	49	49
2	20 s/d 30 tahun	37	37
3	31 s/d 40 tahun	11	11
4	41 s/d 50 tahun	2	2
5	51 tahun keatas	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber data : data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 20 s/d 30 tahun sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2

### Responden Berdasarkan Umur



Gambar 3.2. Responden Berdasarkan Umur

### 3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu Kelompok SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat dalam tabel 3.7 dibawah ini :

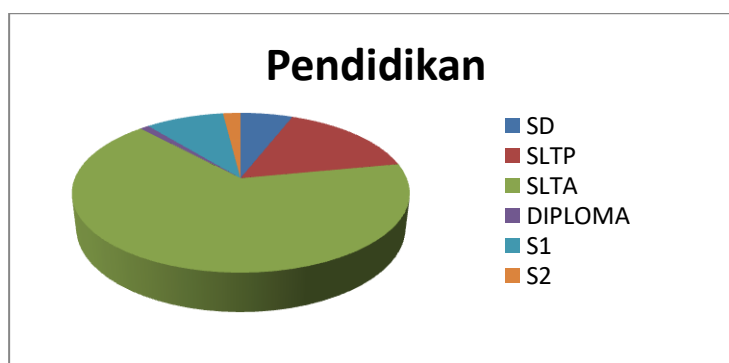
Tabel 3.7. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	6	6
2	SLTP	16	16
3	SLTA	66	66
4	Diploma	1	1
5	S1	9	9
6	S2	2	2
	Jumlah	100	100

Sumber data : Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SLTA dengan jumlah 66 (enam puluh enam) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat dalam gambar 3.3.

### Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan



Gambar 3.3. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

#### 3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok yaitu kelompok Pelajar / Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, PNS/TNI/Polri dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 3,8. dibawah ini :

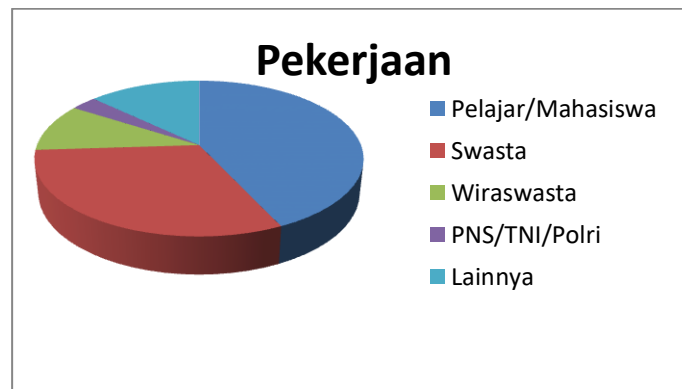
**Tabel 3.8. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	43	43
2	Swasta	31	31
3	Wiraswasta	10	10
4	PNS/TNI/Polri	3	3
5	Lainnya	13	13
	Jumlah	100	100

Sumber data : Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan layanan, mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai Pelajar / Mahasiswa sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang, kebanyakan mengurus KTP dan KK. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4.

#### Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

#### 3.6. Analisa Masalah

Faktor timbulnya kendala dalam kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengamatan dan evaluasi diketahui bahwa penyebab yang dianggap paling dominan adalah :

1. Masyarakat kurang respek / tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya dalam pengisian di dalam lembar jawaban kuisisioner. Hal ini disebabkan oleh :
  - a. Kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

- b. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap upaya perubahan paradigma Perangkat Daerah
2. Masyarakat belum sepenuhnya paham dan mengetahui tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi ke bawah. Sehingga perlu adanya sosialisasi antara pihak Kecamatan dengan pihak Desa didalam wadah Rakorcam membahas tentang sosialisasi SOTK Perangkat Daerah.

### **3.7. Pemecahan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, untuk alternatif pemecahan permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan pelayanan prima sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
  2. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor secara terus menerus dengan meningkatkan kemampuan, aktivitas ketrampilan, responsibilitas dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dalam melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
  3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui pelatihan dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
-

### 3.8. Rencana Tindak Lanjut.

Rencana Tindak Lanjut perbaikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dari nilai yang didapatkan sebagaimana dalam tabel berikut ini :

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/KEGIATAN	KETERANGAN
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,22	Sesuai aturan yang ada	Sesuai SOP Dan SP Kec. Jakenan
2	Sarana dan prasarana	3,25	Perencanaan penambahan sarana dan prasarana	Tambahan untuk laktasi, arena permainan anak dan disabilitas
3	Persyaratan Pelayanan	3,26	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
4	Waktu Pelayanan	3,29	Dari jam 07.30 s/d 13.30 WIB Sesuai jam kerja pelayanan	Pelayanan sesuai dengan jam kerja
5	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,31	Sesuai sistem mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan	Sistem mekanisme dan prosedur diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
6	Kompetensi pelaksana	3,36	Mengikutsertakan apabila ada diklat / bintek tentang kompetensi SDM	Pengiriman personil kompetensi diklat/bintek
7	Perilaku pelaksana	3,39	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Aturan perilaku pegawai telah ditetapkan
8	Biaya / tarif	3,70	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Biaya diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
9	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,86	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan	Mempercepat respon

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan di Kecamatan Jakenan Tahun 2022 diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Jakenan sebanyak 100 orang.
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai rendah adalah, produk spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai 3,22
3. Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Jakenan selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana dan prasarana perbaikan pelayanan melalui APBD.
4. Penambahan tenaga pelayanan di bagian garda depan, dengan memberikan usulan kepada BKPP dinas yang berkepentingan tentang Sumber Daya Manusia
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **85,03** dan mutu pelayanan termasuk **Kategori B**, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**

### **4.2. Saran / Rekomendasi**

Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Jakenan disarankan sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan.
  2. Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima.
  3. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat terus meningkat,
-

4. Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan, pelayanan prima dan pengetahuan tentang peraturan perizinan yang berlaku agar dapat menjelaskan setiap alur perizinan, sehingga dapat dimengerti pengguna jasa dengan lebih baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan prima di Kecamatan Jakenan, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi, serta sarana prasana dan SDM ditambah. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada di Kecamatan Jakenan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan diperbaiki hal-hal yang masih kurang

---



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022**

**UNIT PELAYANAN : Kecamatan Jakenan**  
**ALAMAT : Jl. Joyo Kusumo Km. 1 Jakenan**

**Eksternal**

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	2	3	4	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	1
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	3	4	3	4
29	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	4	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	1	4	3	4	3	3	3	2	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	4	3	3	4	3	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4
53	3	4	4	4	3	3	3	2	4
54	3	4	3	4	3	3	3	2	4
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>JUMLAH</b>	<b>191</b>	<b>193</b>	<b>191</b>	<b>220</b>	<b>190</b>	<b>195</b>	<b>197</b>	<b>194</b>	<b>229</b>

JUMLAH LANJUTAN	191	193	191	220	190	195	197	194	229
60	3	4	4	4	4	4	4	3	4
61	3	4	4	4	4	4	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	4	4	3	3	3	4	4	3	4
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	4	3	2	4
72	3	4	3	4	3	3	4	3	4
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4
74	2	3	2	2	3	4	3	3	4
75	4	3	4	4	4	3	3	4	4
76	3	4	3	4	3	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	1
81	3	3	3	4	3	3	3	2	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4
86	3	3	4	4	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	3	3	4	3	4	3	3	4
95	4	3	3	4	3	4	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	3	3	4	4	3	1	3	3	4
Jmlah nilai prunsur	326	331	329	370	322	336	339	325	386
<b>NRR Per Unsur = jumlah nilai per unsur : jumlah kuesioner yang terisi</b>	3.26	3.31	3.29	3.70	3.22	3.36	3.39	3.25	3.86
<b>NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111</b>	0.36	0.37	0.37	0.41	0.36	0.37	0.38	0.36	0.43
<b>IKM Pelayanan</b>	<b>85.03</b>								

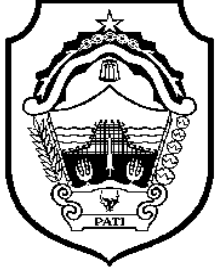
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN JAKENAN TAHUN 2022**  
**TABEL REKAPITULASI RESPONDEN**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6
1	KK	Perempuan	33	D3	Swasta
2	KK	Laki-laki	17	S1	Belum Bekerja
3	KK	Laki-laki	17	S1	Belum Bekerja
4	KK	Laki-laki	17	S1	Guru
5	KK	Laki-laki	17	S1	Ibu Rumah Tangga
6	KK	Laki-laki	17	S1	Ibu Rumah Tangga
7	KK	Laki-laki	17	S1	Ibu Rumah Tangga
8	KK	Laki-laki	17	S1	Ibu Rumah Tangga
9	KK	Laki-laki	17	S1	IRT
10	KK	Laki-laki	17	S1	IRT
11	KK	Laki-laki	17	S2	IRT
12	KK	Laki-laki	17	S2	IRT
13	KK	Laki-laki	17	SD	Kuli Pabrik
14	KK	Laki-laki	17	SD	Nelayan
15	KK	Laki-laki	17	SD	Pelajar / Mahasiswa
16	KK	Laki-laki	17	SD	Pelajar / Mahasiswa
17	KK	Laki-laki	17	SD	Pelajar / Mahasiswa
18	KK	Laki-laki	17	SD	Pelajar / Mahasiswa
19	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
20	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
21	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
22	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
23	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
24	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
25	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
26	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
27	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
28	KK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
29	Konsultasi	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
30	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
31	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
32	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
33	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
34	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
35	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
36	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
37	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
38	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
39	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
40	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
41	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
42	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
43	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
44	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
45	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
46	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
47	KTP	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
48	KTP	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
49	KTP	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
50	KTP	Perempuan	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
51	KTP	Perempuan	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
52	KTP	Perempuan	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
53	KTP	Perempuan	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
54	KTP	Perempuan	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
55	KTP	Perempuan	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
56	KTP	Perempuan	21	SLTA	Pelajar / Mahasiswa

57	KTP	Perempuan	21	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
58	KTP	Perempuan	21	SLTA	PNS
59	KTP	Perempuan	21	SLTA	Polri
60	KTP	Perempuan	21	SLTA	SWASTA
61	KTP	Perempuan	22	SLTA	SWASTA
62	KTP	Perempuan	22	SLTA	Swasta
63	KTP	Perempuan	22	SLTA	Swasta
64	KTP	Perempuan	23	SLTA	Swasta
65	KTP	Perempuan	24	SLTA	Swasta
66	KTP	Perempuan	24	SLTA	Swasta
67	KTP	Perempuan	25	SLTA	Swasta
68	KTP	Perempuan	25	SLTA	Swasta
69	KTP	Perempuan	25	SLTA	Swasta
70	KTP	Perempuan	26	SLTA	Swasta
71	KTP	Perempuan	26	SLTA	Swasta
72	KTP	Perempuan	26	SLTA	Swasta
73	KTP	Perempuan	26	SLTA	Swasta
74	KTP	Perempuan	27	SLTA	Swasta
75	KTP	Perempuan	27	SLTA	Swasta
76	KTP	Perempuan	27	SLTA	Swasta
77	KTP	Perempuan	29	SLTA	Swasta
78	KTP	Perempuan	29	SLTA	Swasta
79	KTP	Perempuan	29	SLTA	Swasta
80	KTP	Perempuan	30	SLTA	Swasta
81	KTP	Perempuan	30	SLTA	Swasta
82	KTP	Perempuan	30	SLTA	Swasta
83	KTP	Perempuan	30	SLTA	Swasta
84	KTP	Perempuan	30	SLTA	Swasta
85	KTP	Perempuan	30	SLTP	Swasta
86	KTP	Perempuan	30	SLTP	Swasta
87	KTP	Perempuan	30	SLTP	Swasta
88	KTP	Perempuan	31	SLTP	Swasta
89	KTP	Perempuan	31	SLTP	Swasta
90	KTP	Perempuan	32	SLTP	TNI
91	Legalisir KK	Perempuan	32	SLTP	Wiraswasta
92	SKCK	Perempuan	36	SLTP	Wiraswasta
93	SURAT	Perempuan	36	SLTP	Wiraswasta
94	Surat	Perempuan	36	SLTP	Wiraswasta
95	Surat	Perempuan	36	SLTP	Wiraswasta
96	Surat	Perempuan	37	SLTP	Wiraswasta
97	Surat Pindah	Perempuan	38	SLTP	Wiraswasta
98	Surat Pindah	Perempuan	41	SLTP	Wiraswasta
99	Surat Pindah	Perempuan	45	SLTP	Wiraswasta
100	Surat Pindah	Perempuan	55	SLTP	Wiraswasta







PEMERINTAH KABUPATEN PATI  
**KECAMATAN JAKENAN**

Jl. Joyo Kusumo KM. 1 Jakenan Kode Pos 59182  
Telepon : (0295) 4749023 Website : <https://kecamatanjakenan.patikab.go.id>  
Faxsimile : - Email : kecamatanjakenanbaru@gmail.com

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN JAKENAN KABUPATEN PATI  
BULAN JUNI TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PERIJINAN
<b>85,03</b>	RESPONDEN  JUMLAH: 100 Orang JENIS KELAMIN : L = 52 Orang/P = 48 Orang PENDIDIKAN: SD = 6 Orang SMP = 16 SMA = 66 DIII = 1 S1 = 9 S2 = 2  Periode Survei = 2 Januari 2022 s/d 30 Juni 2022

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

## A. DEPAN RUANG PELAYANAN



Gambar 1.1. Depan Ruang Pelayanan Kecamatan Jakenan



## B. FASILITAS YANG ADA DI KECAMATAN JAKENAN



**Gambar 2.1. AC Ruangan**



**Gambar 2.2 Tempat Cuci Tangan dan Kamar Mandi Umum**



**Gambar 2.3. TV UMUM**



**Gambar 2.4. Ruang Kerja dan Komputer**

### C. RUANG PELAYANAN DAN FOTO KEGIATAN LAYANAN PATEN



Gambar 3.1. Proses Pelayanan



Gambar 3.2. Ruang Tunggu Pelayanan

**D. PUBLIKASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, MAKLUMAT PELAYANAN, VISI MISI DAN BUDAYA KERJA**



Gambar 4.1. Publikasi Survey Kepuasan Masyarakat, Maklumat Pelayanan, Visi Misi, Dan Budaya Kerja