

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	1
C. SASARAN	1
D. RUANG LINGKUP KEGIATAN	1
E. MANFAAT	1
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL	3
A. PERANGKAT DAERAH/UNIT	3
B. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM	4
C. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA	5
BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA	6
TINDAK LANJUT	
A. DATA RESPONDEN	6
B. ANALISA HASIL SURVEI	7
C. RENCANA TINDAK LANJUT	9
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	10
A. KESIMPULAN	10
B. SARAN/REKOMENDASI	10

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	6
Tabel 2	6
Tabel 3	6
Tabel 4	7
Tabel 5	7
Tabel 6	10

KATA PENGANTAR

Bersyukur kepada Allah SWT dengan mengucapkan alhamdulillahirobil alamin. Atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, kami dapat melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Tambakromo Kabupaten Pati Tahun 2021.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberi amanat bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk Kecamatan Tambakromo.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian kualitas pelayanan melalui pendapat masyarakat. Kualitas atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah, sebagai tolok ukur atas optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami sangat berharap bahwa hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan motivasi bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Tambakromo, Oktober 2021



CAMAT TAMBAKROMO

TONY ROMAS INDRIARSA, SSTP, MM

A Pembina Tingkat I

NIP.19780411 199612 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat. Tingkat kepuasan pelayanan diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat atas layanan yang diterimanya.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilaksanakan evaluasi kinerja dalam upaya mempercepat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik di setiap organisasi perangkat daerah.

Sedangkan tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala.
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
5. Sebagai umpan balik guna memperbaiki kualitas pelayanan.
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
7. Sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara nasional.

C. SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Kecamatan Tambakromo.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini meliputi : gambaran umu/profil Kecamatan Tambakromo, langkah-langkah penyusunan SKM, langkah-langkah pengolahan data, data responden, analisa hasil survey dan rencana tindak lanjutnya.

E. MANFAAT

Adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan ada manfaat berikut ini sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Tambakromo.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan publik.
5. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan di Kecamatan Tambakromo.

BAB II

GAMBARAN UMUM/PROFIL

A. PERANGKAT DAERAH/UNIT.

Kecamatan Tambakromo merupakan salah satu bagian wilayah Kabupaten Pati dengan memiliki luas lahan sebesar 67.247 Ha. Secara administrative Kecamatan Tambakromo dibatasi oleh :

- Bagian Selatan : Kabupaten Grobogan
- Bagian Utara : Kecamatan Gabus Kabupaten Pati
- Bagian Timur : Kecamatan Winong Kabupaten Pati
- Bagian Barat : Kecamatan Kayen Kabupaten Pati

Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan, Kewenangan Jabatan

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2016 tugas pokok Kecamatan terdiri atas :

- a. menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
- b. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
- d. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
- f. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
- h. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
- i. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
- j. melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya Kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum;
- b. pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
- d. pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
- f. pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
- g. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
- h. pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
- i. pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
- j. pelaksanaan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

B. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Berikut Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang kami lakukan.

Persiapan Survei, Penetapan Pelaksana, Penyiapan Bahan Survei

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan, sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh.

Bagian Kuesioner:

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama: berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua: berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Bagian Ketiga: berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Bentuk Jawaban

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

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. baik, diberi nilai 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran 4).

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di ruang pelayanan Kecamatan Tambakromo, terhitung sejak bulan April – Juni 2021.

Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan dengan beberapa alternatif, yaitu dengan dilakukan sendiri oleh responden atau dibantu diisi oleh pewawancara. Masing-masing dengan kelebihan dan kekurangannya beserta alternatif untuk meminimalisir. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dapat menjaring adanya saran perbaikan dari masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil survei kepuasan masyarakat diinformasikan

kepada publik di ruang layanan atau melalui pemberitaan online resmi Kecamatan Tambakromo.

C. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Perhitungan atau pengolahan data kami lakukan secara manual. Data isian dari tiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari 1 (U1) sampai 9 (U9). Nilai penimbang ditentukan $1/9$ atau $0,11$. Untuk mendapat nilai rata-rata per unsur pelayanan dilakukan dengan menjumlahkan nilai masing-masing unsur, dibagi jumlah responden yang mengisi dan mengembalikan kuesioner sebanyak 103 responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan $0,11$ sebagai nilai penimbang.

Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks per unsur pelayanan. Caranya dengan mengalikan antara NRR tertimbang Per Unsur Pelayanan dengan Nilai Interval Konversi terendah (nilai dasar) yakni $25,00$. Untuk menghitung nilai IKM Unit Pelayanan, caranya dengan menjumlahkan nilai indeks per unsur pelayanan dibagi 9 .

Terkait perhitungan / pengolahan data selengkapnya, kami sajikan pada *Lampiran 2*.

BAB III
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. DATA RESPONDEN

Jumlah kuesioner yang kami bagikan sebanyak 120. Dari jumlah tersebut, ada 103 kuesioner yang kami terima kembali untuk diproses lebih lanjut. Karakteristik data responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan disajikan dalam table 1, 2 dan 3 berikut ini:

Tabel 1
**KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase	Keterangan
1.	Laki - Laki	71	69%	
2.	Perempuan	32	31%	
	Jumlah	103	100%	

Tabel 2
**KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase	Keterangan
1.	SD	1	1%	
2.	SMP	12	12%	
3.	SMA	77	74%	
4.	DI / DII / DIII / DIV	-	-	
5.	S1	13	13%	
6.	S2	-	-	
7.	S3	-	-	
	Jumlah	103	100%	

Tabel 3
**KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase	Keterangan
1.	PNS/POLRI	9	8,7%	
2.	PEGAWAI SWASTA	67	65%	
3.	PELAJAR	13	12,6%	

4.	MAHASISWA	-	-	
5.	BELUM BEKERJA	-	-	
6.	WIRAUSAHA	14	13,7%	
7.	SOPIR	-	-	
8.	IBU RUMAH TANGGA	-	-	
9.	PENSIUNAN PNS	-	-	
	Jumlah	103	100%	

B. ANALISA HASIL SURVEI

Untuk bisa melakukan analisis per unsur pelayanan, kami mengacu pada *Lampiran 2*. Lebih mudahnya kami rangkum dan sajikan pada *Tabel 4* berikut ini.

Tabel 4
IKM Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Dasar	IKM Per Unsur Pelayanan	Mutu Per Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,12	25	77,91	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	25	76,70	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,99	25	74,76	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,55	25	88,83	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,15	25	78,64	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,17	25	79,13	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,17	25	79,37	Baik
8	Sarana dan prasarana	3,11	25	77,67	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,35	25	83,74	Baik
	Jumlah	716,75	-	79,64	Baik

Sedangkan *Tabel 5* berikut menjelaskan proses konversi dari nilai persepsi hingga menjadi mutu dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 5
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi (NIK),
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	NIK	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
---	---------------	----------------	---	-------------

Dengan mengacu Tabel 4 dan Tabel 5 di atas, berikut kami jelaskan secara singkat hasil analisisnya.

1. Persyaratan pelayanan.

Maksudnya adalah kesesuaian antara syarat yang dibutuhkan dengan jenis pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kecamatan Tambakromo telah sesuai dengan jenis layanan yang diterima masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks unsur persyaratan pelayanan sebesar 77,91. Yang artinya hasil penelitian unsur persyaratan pelayanan Kecamatan Tambakromo kategori **baik**. Namun demikian perlu dilakukan upaya untuk terus menyederhanakan persyaratan pelayanan.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

Maksudnya adalah keseluruhan proses atau tahapan yang telah dibakukan, yang berisi rangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Kecamatan Tambakromo kategori **baik**. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai unsur system, mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar 76,70. Meski demikian masih perlu dilakukan upaya untuk terus memperbaiki sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

3. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian pelayanan Kecamatan Tambakromo kategori **kurang baik**. Hal tersebut terlihat dari nilai unsur waktu penyelesaian sebesar 74,76. Melihat hasil penelitian tersebut perlu dilakukan upaya mempercepat waktu penyelesaian pelayanan. Bisa dimengerti bahwa dalam masa penyampaian kuesioner penelitian (Juni-Agustus) banyak pemohon KTP/KK yang tertunda karena jaringan kurang lancar.

4. Biaya/Tarif.

Biaya/tarif diartikan sebagai ongkos yang harus diberikan atas pemberian layanan yang diterimanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berkaitan dengan biaya/tarif pelayanan Kecamatan Tambakromo dinilai **sangat baik**.

Hal tersebut dapat dilihat dari nilai unsur biaya/tarif sebesar 88,83. Namun demikian tetap perlu pemantauan untuk memastikan bahwa memang tidak ada biaya/tarif pelayanan di Kecamatan Tambakromo.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Maksudnya kesesuaian produk layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan di Kecamatan Tambakromo kategori **baik**, dengan nilai sebesar 78,64.

6. Kompetensi pelaksana.

Maksudnya adalah kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan Kecamatan Tambakromo sudah **baik**. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 79,13. Beberapa responden ada yang menilai kompetensi pelaksana masih kurang. Karenanya upaya untuk selalu meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan perlu dilanjutkan.

7. Perilaku pelaksana.

Maksudnya adalah sikap yang ditunjukkan pelaksana pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan Kecamatan Tambakromo kategori **baik**. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai unsur sebesar 79,37.

8. Sarana dan prasarana.

Maksudnya adalah semua benda/alat yang digunakan mendukung proses pelayanan. Sarana diartikan untuk benda yang mudah digerakkan misalnya alat tulis kantor, meja dan kursi.

Prasarana diartikan untuk benda yang tidak bergerak, mulai dari tempat parkir, ruang pelayanan, dan toilet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan Kecamatan Tambakromo kategori **baik**.

Hal tersebut dapat dilihat dari nilai unsur sarana dan prasarana sebesar 77,67. Meski demikian beberapa responden masyarakat masih menganggap sarana dan prasarana pelayanan masih kurang, diantaranya tempat parkir dan toilet pengunjung.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Maksudnya adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan atas pelayanan di Kecamatan Tambakromo kategori **baik**.

Hal tersebut terlihat nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 83,74. Hal ini karena masyarakat sudah merasa mudah dan tahu ke mana menyampaikan pengaduan. Termasuk jika ingin memberi saran dan masukan.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Secara normatif, tindak lanjut dilakukan manakala terhadap unsur pelayanan yang Kurang Baik (C) atau bahkan Tidak Baik (D). Dari hasil survey yang kami lakukan tahun 2021 ini, ada unsur pelayanan bernilai Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Unsur bernilai Kurang Baik, kami tetap berupaya serius untuk mempertahankan dan terus melakukan penyempurnaan sehingga kinerja pelayanan di Kecamatan Tambakromo makin baik.

Berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan, karena berkaitan dengan kondisi jaringan SIAK perlu koordinasi dan melaporkan ke Disdukcapil sebagai pengelola jaringan dimaksud.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KSEIMPULAN

Dari analisis yang kami lakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecamatan Tambakromo memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 79,64, yang artinya kategori Baik.
2. Satu unsur pelayanan kategori Sangat Baik, yaitu biaya/tarif pelayanan.
3. Beberapa unsur pelayanan kategori Baik, yaitu persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, system, mekanisme dan prosedur, sarana dan prasarana.
4. Ada 1 (satu) unsur pelayanan kategori Kurang Baik yaitu : waktu penyelesaian.

Sedangkan hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari keseluruhan unsur yang disurvei, sebagaimana table berikut :

IKM UNIT PELAYANAN	79,64
MUTU PELAYANAN	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK

B. SARAN/REKOMENDASI

Dari kesimpulan di atas, pelayanan publik di Kecamatan Tambakromo masih perlu ada upaya perbaikan, terutama yang berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, serta sarana dan prasarana.

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya kurang baik, yakni perlunya revisi/perbaikan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional dan Prosedur (SOP), sehingga system, prosedur dan dirasakan lebih jelas, mudah dan murah bahkan gratis. Waktu penyelesaian pelayanan bisa dipersingkat lagi. Hal ini terkait kondisi jaringan SIAK yang perlu perhatian penanganan.

Terkait sarana dan prasarana, terutama tempat parkir dan toilet pengunjung, direncanakan tahun 2021. Akibat adanya *refocusing* anggaran, rencana tersebut belum bisa terlaksana. Sehingga perlu direncanakan kembali di tahun anggaran 2022.

DAFTAR KUESIOER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN TAMBAKROMO
 ALAMAT : JL. RAYA TAMBAKROMO-KAYEN NOMOR 49
 : -

Nomor	Jam Survei A = 08.00-11.00 WIB B= 12.00-14.00 WIB	Jenis Kelamin L = Laki-laki P = Perempuan	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8
1	B	P	23	S1	Swasta	KTP	
2	B	L	21	SMA	PELAJAR	KTP	
3	A	L	49	SMA	Swasta	KK	
4	A	L	32	SMA	Swasta	KK	
5	A	L	46	SMA	Wirausaha	IUMK	
6	A	P	21	SMP	Swasta	IUMK	
7	A	P	23	SMA	Swasta	KK	
8	A	P	51	SMA	Swasta	KTP	
9	A	L	31	SMA	Swasta	KTP	
10	B	L	38	SMA	PELAJAR	KTP	
11	B	L	41	SMA	Swasta	KK	
12	A	L	43	S1	Wirausaha	KK	
13	B	L	52	SMA	Swasta	IUMK	
14	A	L	42	SMA	Swasta	KK	
15	B	L	27	SD	Swasta	KK	
16	B	P	29	SMA	Swasta	KTP	
17	A	P	37	SD	PELAJAR	KTP	
18	A	P	36	S1	PELAJAR	KTP	
19	A	L	49	SMA	Swasta	KTP	
20	A	L	41	SMA	Swasta	KK	
21	A	L	38	SMA	Swasta	KK	
22	A	P	48	SMA	Swasta	IUMK	
23	A	L	53	SMA	PNS	KTP	
24	A	L	46	SMA	Swasta	SUP	
25	A	L	38	SMP	Wirausaha	SIUP/TDP	
26	A	L	47	SMA	Swasta	IUMK	
27	B	L	37	S1	Swasta	IUMK	
28	A	L	31	SMP	Swasta	IUMK	
29	A	P	26	SMA	Swasta	KTP	
30	A	P	36	SMA	PNS	KTP	
31	A	L	39	SMA	Swasta	KK	
32	A	P	27	SMP	Wirausaha	KK	
33	A	P	47	SMA	Swasta	SIUP/TDP	
34	A	L	34	S1	Swasta	KTP	
35	A	L	48	SMA	Swasta	KTP	
36	A	P	39	SMA	Swasta	KK	
37	B	L	46	SMA	Swasta	KK	
38	A	P	32	SMP	Swasta	SIUP/TDP	
39	A	P	27	SMA	Swasta	KK	
40	A	L	61	SMP	Wirausaha	KTP	

1	2	3	4	5	6	7	8
41	B	P	42	SMA	Swasta	IUMK	

42	A	P	29	SMA	Swasta	KK	
43	A	L	38	SMA	Swasta	KK	
44	A	L	27	S1	Swasta	KTP	
45	A	P	27	SMA	Swasta	KTP	
46	B	P	31	SMA	Swasta	KK	
47	B	L	29	SMA	Swasta	KK	
48	B	L	37	SMA	Swasta	KK	
49	B	L	31	SMA	Swasta	KK	
50	A	L	21	SMA	Swasta	KK	
51	A	L	37	SMA	Swasta	IUMK	
52	A	L	24	SMA	Swasta	KK	
53	A	P	25	SMA	Wirausaha	KTP	
54	A	P	38	S1	Pelajar	KTP	
55	A	P	34	SMA	Swasta	KTP	
56	B	P	53	SMA	Swasta	SKCK	
57	B	L	43	SMA	Swasta	KK	
58	B	L	18	SMA	Wirausaha	KK	
59	B	L	18	SMA	Swasta	KTP	
60	A	P	26	S1	PNS	IUMK	
61	A	L	18	SMA	Pelajar	SKCK	
62	B	L	17	SMA	Pelajar	KK	
63	A	L	17	SMA	Swasta	KK	
64	A	L	18	SMA	Swasta	KTP	
65	A	L	18	S1	Swasta	KTP	
66	A	P	17	SMA	Swasta	KTP	
67	A	L	35	SMA	Swasta	KK	
68	B	L	21	SMA	Wirausaha	KK	
69	A	L	24	SMP	Pelajar	KTP	
70	A	P	25	SMA	Swasta	KK	
71	A	L	20	SMA	Swasta	KK	
72	A	L	22	SMA	Swasta	KTP	
73	A	L	17	S1	Wirausaha	SIUP	
74	A	L	26	SMA	Swasta	KK	
75	A	L	17	SMA	PNS	SIUP	
76	A	L	26	SMA	Pelajar	SIUP, KK	
77	A	L	29	S1	Swasta	KTP	
78	B	L	28	SMA	Swasta	KK	
79	A	P	27	SMA	Swasta	KK	
80	A	L	36	SMA	Wirausaha	KTP	
81	A	L	25	SMP	Swasta	KK	
82	A	L	20	SMA	PNS	KK	
83	A	L	26	SMA	Pelajar	KTP	
84	A	L	18	S1	Swasta	KK	
85	A	L	17	SMA	Wirausaha	KK	
86	B	L	17	SMA	Swasta	KTP	
87	A	L	18	SMA	PNS	KK	
88	A	L	18	SMP	Pelajar	KTP	
89	A	L	20	SMA	Swasta	KK	
90	A	P	26	SMA	PNS	KK	

1	2	3	4	5	6	7	8
91	B	L	25	SMA	Wirausaha	IUMK	
92	B	L	38	SMA	Swasta	KK	

93	A	L	29	SMP	PNS	KTP	
94	A	P	38	SMA	Pelajar	IUMK	
95	A	L	27	SMA	Swasta	KK	
96	A	P	27	S1	Wirausaha	KTP	
97	A	L	29	SMA	Swasta	SIUP, KK	
98	A	L	38	SMA	PNS	KTP	
99	B	P	27	SMA	Pelajar	KK	
100	A	L	27	SMA	Swasta	KK	
101	A	L	31	SMP	Pelajar	KTP	
102	A	P	29	SMA	Swasta	SKCK	
103	A	L	36	S1	Wirausaha	KK	

**PENGOLAHAN DATA NILAI PERSEPSI RESPONDEN
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021**

LAMPIRAN 2

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN TAMBAKROMO
ALAMAT : JL. RAYA TAMBAKROMO-KAYEN NO. 49

Nomor Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	4	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	4	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	4	4	4	3	3	4	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	4	3	3	3	3
26	4	3	3	4	3	4	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	3	4	3	4	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	4	4	3	4	3	4
36	4	4	3	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	2	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	4	4	3	4
Jumlah halaman 1	127	125	124	140	128	127	129	128	138

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	2	4

43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	4	2	3	4	3	2	3	3	3
45	3	3	4	4	3	3	3	2	3
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	2	2	3	3	3	3
48	3	3	4	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	4	3	3	3	4	3	3
51	3	4	3	3	3	4	3	2	4
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	4	3	4	4	4	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	2	4
56	4	3	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	2	4	4	3	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	4	3	3	4	4	3	3
65	3	4	4	3	3	4	4	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	4	3	4	3	3	3
70	3	4	3	4	3	3	3	3	2
71	3	4	3	4	3	4	4	4	3
72	3	2	2	4	3	3	3	3	3
73	3	2	2	4	4	3	3	3	3
74	2	2	2	4	3	3	3	4	3
75	2	2	2	4	3	3	3	3	3
76	3	3	2	4	3	2	3	3	3
77	4	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	2	2	4	3	3	3	3	3
79	3	2	2	4	2	3	3	3	3
80	4	3	2	4	3	3	4	3	4
81	3	2	2	3	3	3	3	3	3
82	3	2	2	4	4	3	3	3	3
83	3	2	2	4	3	3	3	3	3
84	3	2	3	4	3	3	2	3	3
85	2	2	2	4	3	3	3	3	3
86	4	2	2	4	3	3	3	3	3
87	3	2	2	4	3	3	3	3	3
88	4	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	2	4	3	3	3	3	3
90	3	3	2	4	3	3	4	3	4
Jumlah halaman 2	155	142	140	177	153	156	158	145	162

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	4	4	2	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	4	2	4	3	3	4	3	4
94	3	4	4	4	4	4	3	4	4
95	3	4	4	4	4	4	3	4	4

0.111111

**SUSUNAN TIM PENYUSUN SKM
KECAMATAN TAMBAKROMO
TAHUN 2021**

Penanggung jawab : **Tony Romas Indriarsa, SSTP, MM**
(Camat Tambakromo)

Pelaksana :

Ketua : Bagas Darmawan, SIP, Msi (Sekcam)

Sekretaris : Dwi Martono, SE (Kasi Pelayanan)

Anggota : 1. Bambang S.U, SH (Kasi Pemerintahan)
2. Rokhmat, SPd (Kasubbag Umpeg)
3. Devi Novitasari (Staf Pelaksana)
4. Suko Mardiono (Staf Pelaksana)