



PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

LAMPIRAN 2

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

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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	4	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	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	4	3	3	4	3	3	4	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	4	4	3	4
Jumlah halaman 1	124	123	123	155	127	125	126	126	158

**DATA KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK EKSTERNAL**

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

Nomor	Jam Survei A = 08.00-12.00 WIB B = 13.00-17.00 WIB	Jenis Kelamin L = Laki-laki P = Perempuan	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8
1	A	L	48	SMA	Wirausaha	KTP	
2	A	L	19	SMA	Wirausaha	KTP	
3	A	P	24	SMA	Swasta	KTP/KK	
4	B	L	23	SMP	Swasta	KTP/KK	
5	A	P	23	SMA	Swasta	IUMK	
6	B	P	20	SMA	Swasta	KTP/KK	
7	A	P	22	SMA	Wirausaha	KTP/KK	
8	B	P	22	SMA	Swasta	KTP	
9	B	P	24	SMA	Swasta	SIUP/TDP	
10	A	L	27	S1	Swasta	IUMK	
11	A	P	22	SMA	Swasta	IUMK	
12	A	P	27	S1	Wirausaha	KK	
13	A	L	18	SMP	Swasta	KTP	
14	A	P	25	SMA	Wirausaha	KK	
15	A	P	26	SMA	Swasta	KK	
16	A	P	18	SMA	PELAJAR	KTP	
17	A	P	18	SMA	PELAJAR	KTP	
18	A	L	20	SMA	PELAJAR	KTP	
19	A	P	33	SMA	Swasta	KK	
20	A	L	35	SMA	Swasta	KK	
21	A	L	41	SMA	Swasta	KK	
22	A	L	42	SMA	Swasta	KTP	
23	A	P	51	S1	PNS	KTP	
24	A	L	34	SMA	Swasta	SUP	
25	A	L	18	SMA	Wirausaha	SIUP/TDP	
26	A	P	35	SMA	Swasta	IUMK	
27	A	L	50	SMA	Swasta	IUMK	
28	A	P	48	SMP	Swasta	IUMK	
29	A	P	17	SMA	Swasta	KTP	
30	A	P	20	SMA	Swasta	KTP	
31	A	P	19	SMA	Swasta	KTP	
32	A	L	18	SMP	Swasta	KTP	
33	A	L	18	SMA	Swasta	KTP	
34	A	P	20	S1	Wirausaha	KTP	
35	A	P	22	SMP	Swasta	KTP	
36	A	L	21	SMA	Wirausaha	KK	
37	A	P	19	SMA	Swasta	KK	
38	A	P	19	SMA	Swasta	SIUP/TDP	
39	A	L	33	SD	Swasta	KK	
40	A	P	22	S1	Swasta	KTP	

L=16  
P=24

SD = 1  
SMP = 5  
SMA = 29  
S1 = 5  
W = 8  
S = 28  
P = 3  
PNS = 1

12  
23

### C. METODE

Metode survei berkaitan erat dengan karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, jumlah responden dan jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali.

Populasi survei adalah masyarakat yang datang ke Kecamatan untuk mendapat pelayanan. Berusia antara 14 sampai dengan >60 tahun. Pekerjaan mulai dari pelajar SLTP, SLTA, mahasiswa, wiraswasta, PNS dan ibu rumah tangga. Dari jumlah responden sekitar 109, sebanyak 100 lembar kuesioner berhasil dikumpulkan kembali untuk diproses lebih lanjut.

Instrumen survei berupa kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner terbagi dalam 3 (tiga) bagian. Bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi. Bagian kedua berisi identitas responden, kolom waktu responden saat disurvei. Bagian ketiga berisi daftar pertanyaan terstruktur.

### D. TIM

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

Pelaksana :

- Ketua : Partono, SH (Sekretaris Kecamatan)
- Anggota : Dwi Martono, SE (Kasi Pelayanan)  
Bambang S.U, SH (Kasi Pemerintahan)  
Moh Subhan Aly, SH (Kasubbag Program dan Keu)  
Rokhmat, SPd ((Kasubbag Umum dan Kepeg )
- Sekretariat : Devi Novitasari (Pelaksana Pelayanan)

### E. JADWAL PELAKSANAAN

- Persiapan : tanggal 2-5 Januari 2020
- Pengumpulan data : bulan April – Agustus 2020
- Pengolahan data indeks : tanggal 21-30 September 2020
- Penyusunan dan pelaporan : tanggal 1-10 Oktober 2020

## KATA PENGANTAR

Bersyukur kepada Allah SWT dengan mengucapkan alhamdulillahirrobil alamin. Atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, kami dapat melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Tambakromo Kabupaten Pati Tahun 2020.

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.

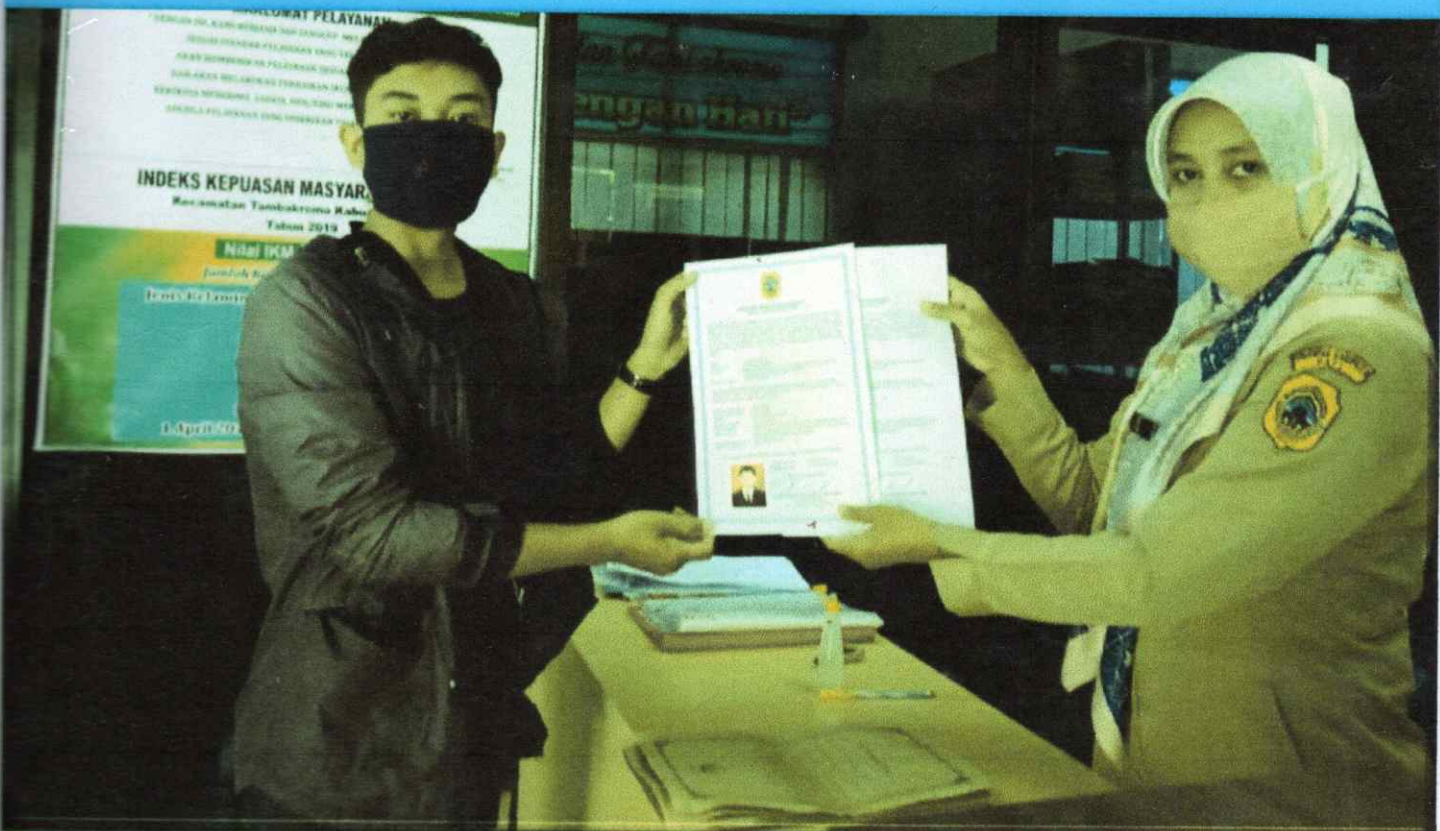
Tambakromo, Oktober 2020



ARHIP



## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )



**KECAMATAN TAMBAKROMO  
TAHUN 2020**