



LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



TAHUN
2022

SEMESTER I

KECAMATAN DARANGDAN

Jl. Raya Darangdan Km. 22 Kecamatan Darangdan - Purwakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	17

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan hasil Survei kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta Semester I Tahun 2022. Penyusunan laporan hasil Survei kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan perwujudan atas amanat undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan Survei, responden, serta analisis terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayan publik.

Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta berpedoman pada peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pelaksanaan Survei ini dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Darangdan. Upaya ini ditunjukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan Masyarakat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam kegiatan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta, Kami sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga Allah SWT senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Daragdan, 11 Juli 2022
Camat Darangdan


Drs. AL IDRUS NURHASAN
NIP. 19700531 199101 1 003

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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 SKM 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 Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi (KTP EL, Perekaman KTP EL, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah/Datang Penduduk, Surat Keterangan Waris, Surat Keterangan Pengajuan Kredit Bank) yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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 SKM 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 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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner Elektronik (e – survei) secara online dengan link Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta 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 Kantor Kecamatan Darangdan pada waktu jam layanan (08.00 s/d 15.30) sedang sibuk atau sedang banyak masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 42 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 42 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	67%
		PEREMPUAN	14	33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0 %
		SLTA	30	71 %
		DIII	1	2 %
		SI	10	25 %
		S2	1	2 %
3	PEKERJAAN	PNS	16	38%
		TNI	0	0%
		SWASTA	2	4%
		WIRUSAHA	4	9%
		LAINNYA	20	49%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	24	57%
		LAYANAN B	7	17%
		LAINNYA	11	26%

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

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

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,04	2,76	2,65	3,69	3,06	3,25	3,18	3,05	2,70
Kategori		B	B	B	A	B	A	A	B	B
IKM	Unit	83,47 (B atau Baik)								
Layanan										

IKM per Unsur pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta



Grafik sesuai data IKM per unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu/kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,65. Selanjutnya kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 2,70 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan prosedur pelayan yang mendapatkan nilai 2,76 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Keseuaian/kewajaran biaya yang mendapatkan nilai tertinggi 3,69 dari unsur kompetensi petugas pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25 dan 3,18.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “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. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Juli 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan pelayanan	Perbaikan/penambahan informasi waktu penyelesaian	√	√	√		Kasubag Kepeg. & Umum
		Penyampaian informasi dalam kegiatan minggon	√	√	√	√	Kasubag Kepeg. & Umum
2	Kualitas sarana dan prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana kantor			√		Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kasubag Kepeg. & Umum
3	Prosedur pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	Kasubag Kepeg. & Umum

4.3 Tren Nilai SKM

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 Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksana Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,47. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga semester I Tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana serta prosedur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian/kewajaran biaya, kompetensi petugas, dan perilaku petugas pelayanan.

Darangdan, 11 Juli 2022
CAMAT DARANGDAN



Drs. AL IDRUS NURHASAN
NIP. 19700531 199101 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner memakai metode e – survei sebagaimana link tersebut ;

Link
Survei Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Purwakarta

<https://tinyurl.com/skm-kabpurwakarta>

atau



SCAN ME

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN												
PERIODE SURVEI TAHUN		TRIWULAN I - III TAHUN 2022										
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH	PERANGKAT DAERAH	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
4241	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27.00	KECAMATAN DARANGDAN	
4243	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECAMATAN DARANGDAN	
4280	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31.00	KECAMATAN DARANGDAN	
4282	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30.00	KECAMATAN DARANGDAN	
4295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28.00	KECAMATAN DARANGDAN	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	241.00	244.00	229.00	279.00	233.00	236.00	240.00	230.00	280.00	2,212.00		
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3.26	3.30	3.09	3.77	3.15	3.19	3.24	3.11	3.78	29.89		
NILAI RATA-RATA PERTYIMBANG PER UNSUR	0.36	0.37	0.34	0.42	0.35	0.35	0.36	0.35	0.42	3.32		

<

F103											K	L
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J		
52	42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
53	Nilai /Unsur	137	139	129	161	133	135	137	132	159		
54	NRR / pertanyaan	3,262	3,310	3,071	3,833	3,167	3,214	3,262	3,143	3,786		
55	NRR tertbg/ pertanyaan	0,362	0,368	0,341	0,426	0,352	0,357	0,362	0,349	0,421		
56	NRR tertbg/ unsur	0,362	0,368	0,341	0,426	0,352	0,357	0,362	0,349	0,421		
57												
58												
59												
60												
61												
62	IKM Unit pelayanan										3,339	83,466
63												
64	Keterangan :											
65	- U1 s.d. U14											
66	- NRR											
67	- IKM											
68	- *)											
69	- **)											
70	- NRR Per Unsur											
71	- NRR tertimbang											
72												
73												
74												
75												
76												
77												
78												
79												

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

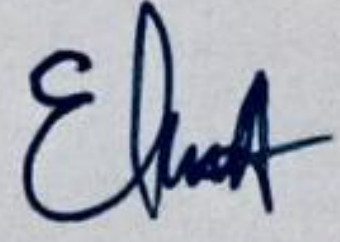
Pada hari ini Senin tanggal Sebelas Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Dengan memperhatikan Analisa hasil SKM ditentukan rencana tindak lanjut dengan prioritas sebagaimana tercantum dibawah ini :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan pelayanan	Perbaikan/penambahan informasi waktu penyelesaian	✓	✓	✓		Kasubag Kepeg. & Umum
		Penyampaian informasi dalam kegiatan minggon	✓	✓	✓	✓	Kasubag Kepeg. & Umum
2	Kualitas sarana dan prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana kantor			✓		Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			✓	✓	Kasubag Kepeg. & Umum
3	Prosedur pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓		✓	Kasubag Kepeg. & Umum

Mengetahui
CAMAT DARANGDAN

Drs. ALIDRUS NURHASAN
 NIP. 19700531 199101 1 003

Darangdan, 11 Juli 2022
KASUBAG KEPEG. UM


EMA MARLIAH SE
 NIP. 19840610 200901 2 003