



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEMESTER II TAHUN 2022

KECAMATAN DARANGDAN

Jl. Raya Darangdan KM. 22 Kecamatan Darangdan - Purwakarta

DAFTAR ISI

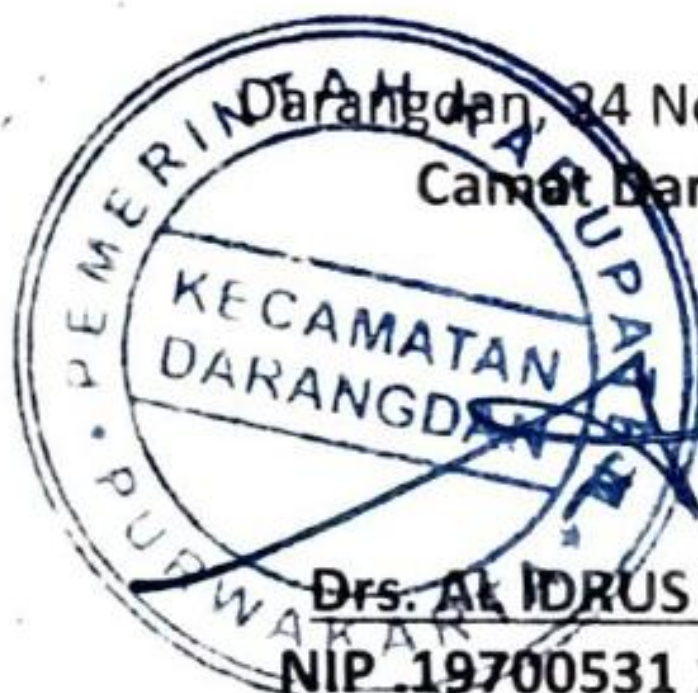
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan 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
<u>1.</u> Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	18

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, 24 Nopember 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 mengamankan 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 II 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	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember 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 164 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 164 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 164 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

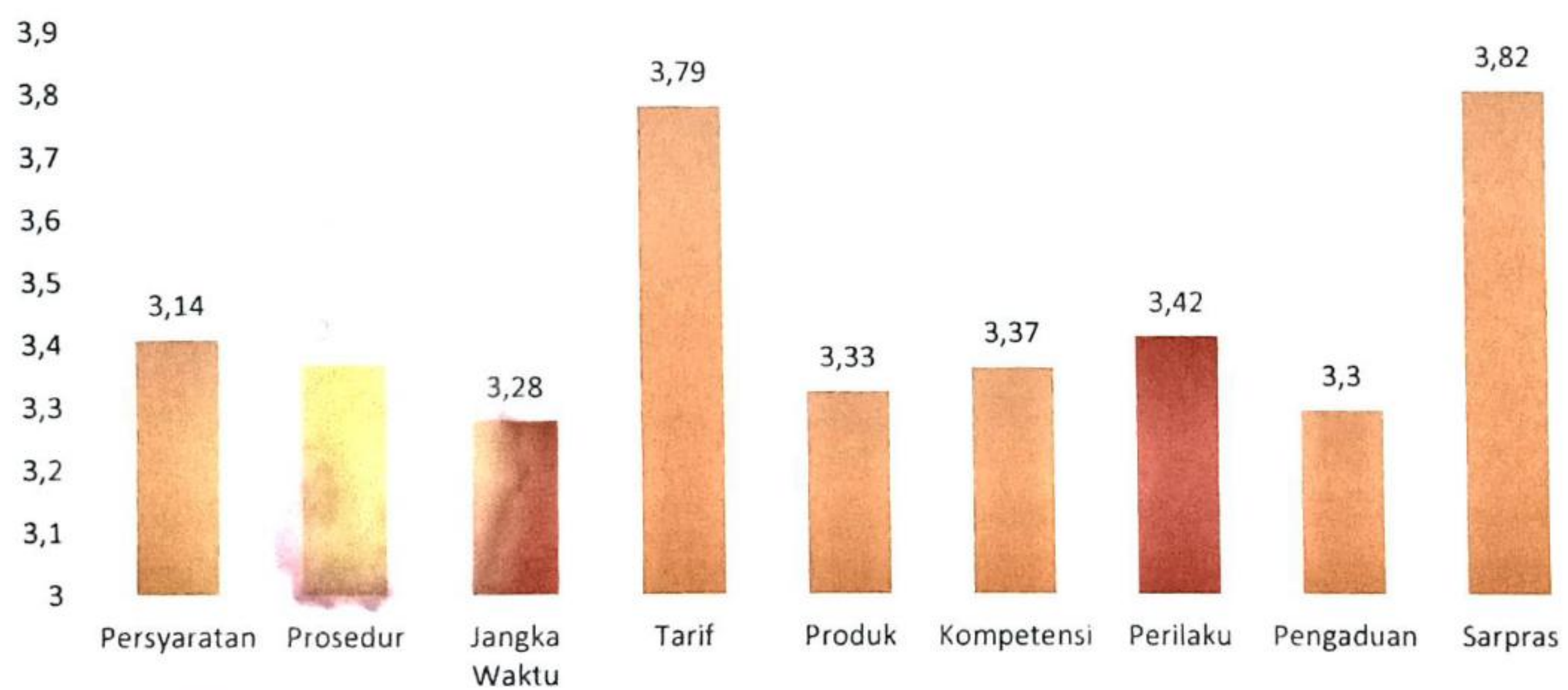
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	83	51 %
		PEREMPUAN	81	49 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	3 %
		SLTP	24	15 %
		SLTA	103	63 %
		DIII	5	3 %
		SI	25	15 %
		S2	2	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	2	1 %
		SWASTA	37	22%
		WIRUSAHA	50	30 %
		LAINNYA	75	45
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	24	57%
		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		3,41	3,37	3,28	3,79	3,33	3,37	3,42	3,30	3,82
Kategori		A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM	Unit	86,43 (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 3,28. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,30 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Kesesuaian pelayanan yang mendapatkan nilai 3,33 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai tertinggi 3,82 dari unsur kesesuaian/Kewajaran Biaya yang mendapatkan nilai tertinggi ke dua adalah 3,79 dan Perilaku Petugas Pelayanan tertinggi yang ketiga yaitu 3,42.

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 10 Nopember 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 Juli hingga Nopember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksana Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,43. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga semester II Tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan Kecepatan Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Kesesuaian Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Perilaku Petugas Pelayanan.

Ditandatangani, 24 Nopember 2022
CAMAT DARANGDAN
KECAMATAN DARANGDAN
PURWAKARTA
Drs. ALIDRUS NURHASAN
NIP. 19700531 199101 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner memakai metode e – survei sebagaimana link berikut ;

Link
Survei Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Purwakarta

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

atau



SCAN ME

2. Hasil Olah Data SKM

Jl. = 0349° 25

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

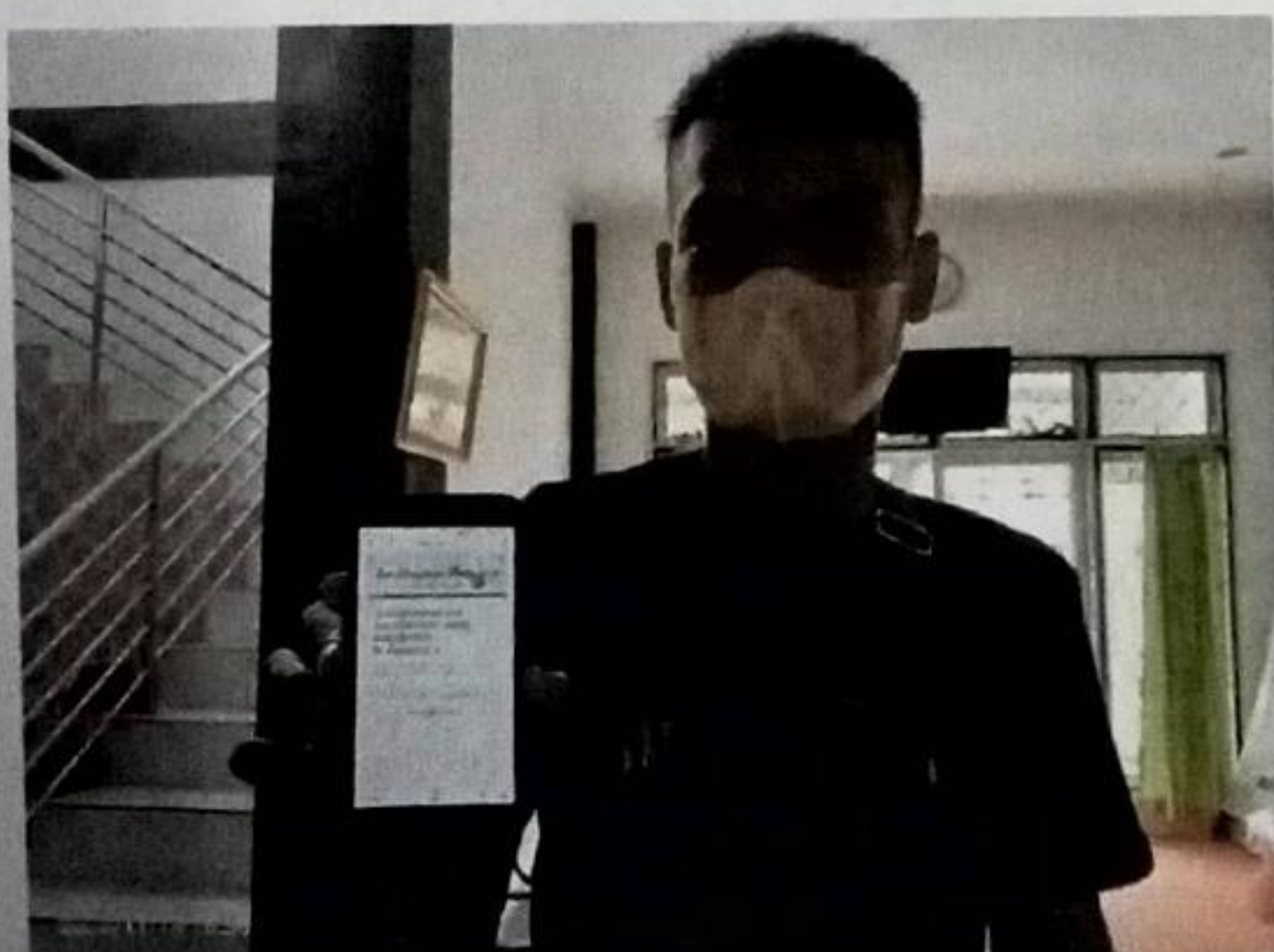
PERIODE SURVEI
TAHUN

TRIMULAN I - IV
TAHUN 2022

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH	PERANGKAT DAERAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1.601	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33.00	KECABUPATEN DARANG
1.602	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36.00	KECABUPATEN DARANG
1.603	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36.00	KECABUPATEN DARANG
1.604	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35.00	KECABUPATEN DARANG
1.605	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33.00	KECABUPATEN DARANG
1.606	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31.00	KECABUPATEN DARANG
1.607	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.608	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.609	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.610	4	3	3	4	3	4	4	3	4	33.00	KECABUPATEN DARANG
1.611	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33.00	KECABUPATEN DARANG
1.612	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28.00	KECABUPATEN DARANG
1.613	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36.00	KECABUPATEN DARANG
1.614	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.615	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.616	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.617	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.618	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.619	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.620	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.621	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.622	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.623	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.624	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.625	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.626	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.627	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.628	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.629	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.630	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.631	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.632	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.633	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.634	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.635	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.636	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.637	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.638	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.639	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.640	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29.00	KECABUPATEN DARANG
1.											

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Pelayanan
Laki-laki	SDA	Mengajar	U1 dan U9
Laki-laki	SDA	Mengajar	Mengajar
Laki-laki	SDA	PNS	SDA
Laki-laki	SDA	PNS	Kendaraan
Laki-laki	SDA	PNS	SDA
Laki-laki	SDA	STANSA	SDA
Laki-laki	SDA	PNS	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA	SDA	SDA
Perempuan	SDA		

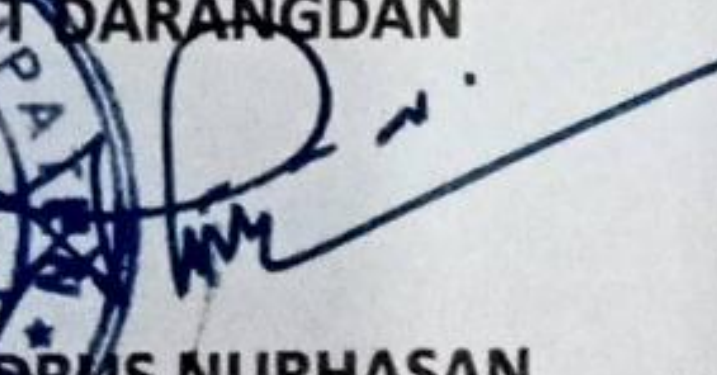
201	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
202	Mutu Pelayanan :													
203	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00				C (Kurang Baik)				66,00 - 76,60				
204	B (Baik)	76,61 - 66,30				D (Tidak Baik)				66,00 - 64,99				
205														
206	JAWABAN													
207		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
208	Tidak Baik	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01				
209	Kurang Baik	0,00	0,01	0,00	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
210	Baik	59,83	41,46	42,28	5,86	4,03	42,68	33,02	40,24	4,77				
211	Sangat Baik	30,48	28,08	24,29	59,85	26,00	77,44	31,93	26,22	64,02				
212	Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
213	Total Persentase	71	71	71	71	71	71	71	71	71				
214														
215	Total Responden	N4		N4		N4		N4		N4		N4		
216														
217	JUMLAH JAWABAN													
218		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
219	Tidak Baik	1	1	0	1	1	1	1	1	1	4			
220	Kurang Baik	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4			
221	Baik	65	63	70	15	74	70	64	66	7	7			
222	Sangat Baik	80	46	40	87	41	48	61	43	80	8			
223	Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
224	Total Responden	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116			
225														
226														
227	URUTAN PERINGKAT													
228														
229														
230														
231														
232														
233														
234														
235														
236														
237														
238														
239														
240														
241														
242														
243														
244														
245														
246														
247														
248														
249														
250														
251														
252														
253														
254														
255														
256														
257														
258														
259														
260														
261														
262														
263														
264														
265														
266														
267														
268														
269														
270														
271														
272														
273														
274														
275														
276														
277														
278														
279														
280														
281														
282														
283														
284														
285														
286														
287														
288														
289														
290														
291														
292														
293														
294														
295														
296														
297														
298														
299														
300														
301														
302														
303														
304														
305														
306														
307														
308														
309														
310														
311														
312														
313														
314														
315														
316														
317														
318														
319														
320														
321														
322														
323														
324														
325														
326														
327														
328														
329														
330														
331														
332														
333														
334														
335														
336														
337														
338														
339														
340														
341														
342														
343														
344														
345														
346														
347														
348														
349														
350														
351														
352														
353														
354														
355														
356														
357														
358														
359														
360														
361														
362														
363														
364														
365														
366														
367														
368														
369														
370														
371														
372														
373														
374														
375														
376														
377														
378														
379														
380														
381														
382														
383														
384														
385														
386														
387														
388														
389														
390														
391														
392														
393														
394														
395														
396														
397														
398														
399														
400														
401														
402														
403														
404														
405														
406														
407														
408														
409														
410														
411														
412														
413														
414														
415														
416														
417														
418														
419														
420														
421														
422														
423														
424														
425														
426														
427														
428														
429														
430														
431														
432														
433														
434														
435														
436														
437														
438														
439														
440														
441														
442														
443														
444														
445														
446														
447														
448														
449														
450														
451														
452														
453														
454														
455														
456														
457														
458														
459														
460														
461														
462														
463														
464														
465														
466														
467														
468														
469														
470														
471														
472														
473														
474														
475														
476														
477														
478														
479														
480														
481														
482														
483														
484														
485														
486														
487														
488														
489														
490														
491														
492														
493														
494														
495														
496														
497														
498														
499														
500														
501														
502														
503														
504														
505														
506														
507														
508														
509														
510														
511														
512														
513														
514														
515														
516														
517														
518														
519														
520														
521														
522														
523														
524														
525														
526														
527														
528														
529														
530														
531														
532														
533														
534														
535														
536														
537														
538														
539														
540														
541														
542														
543														
544														
545														
546														
547														
548														
549														
550														
551														
552														
553														
554														
555														
556														
557														
558														
559														
560														
561														
562														
563														
564														
565														
566														
567														
568														
569														
570														
571														
572														
573														
574														
575														
576														
577														
578														
579														
580														
581														
582														
583														
584														
585														
586														
587														
588														
589														
590														
591														
592														
593														
594														
595														
596														
597														
598														
599														
600														
601														
602														
603														
604														
605														
606														
607														
608														
609														
610														
611														
612														
613														
614														
615														
616														
617														
618														
619														
620														
621														
622														
623														
624														
625														
626														
627														
628														
629														
630														
631														
632														
633														
634														
635														
636														
637														
638														
639														
640														
641														
642														
643														
644														
645														
646														
647														
648														
649														
650														
651														
652														
653														
654														
655														
656														
657														
658														
659														
660														
661														
662														
663														
664														
665														
666														
667														
668														
669														
670														
671														
672														
673														
674														
675														
676														
677														
678														
679														
680														
681														
682														
683														
684														
685														
686														
687														
688														
689														
690														
691														
692														
693														
694														
695														
696														
697														
698														
699														
700														
701														
702														



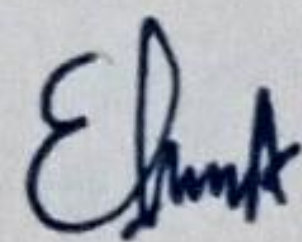
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Pada hari ini Kamis tanggal Sepuluh Bulan Nopember 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	
			I	II	III	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. AL DRUS NURHASAN
 NIP. 19700531 199101 1 003

Darangdan, 24 Nopember 2022
KASUBAG KEPEG. UM


EMA MARLIAH SE
 NIP. 19840610 200901 2 003