

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**



**KECAMATAN AJIBARANG**  
**KABUPATEN BANYUMAS**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. 12. Hasil Pengolahan Data	
2	
3. 2	



# 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 Kecamatan Ajibarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Ajibarang.

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 Kecamatan Ajibarang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Ajarang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) 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 Kecamatan Ajibarang 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 lokasi unit pelayanan Kecamatan Ajibarang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima dan didampingi dari petugas pelayanan. 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 1 (satu) semester . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dari tanggal 01 Januari 2024 – 30 Juni 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15
----	--------------------------------	-----------	----

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Ajibarang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Ajibarang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 4.668 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 4.668 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 4.668 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	2611	55.93%
		PEREMPUAN	2057	44.07%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1503	32.2%
		SLTP	1262	27.04%
		SLTA	1664	35.65%
		DIII	61	1.31%
		SI	152	3.26%
		S2	10	0,21%
3	PEKERJAAN	PNS	17	0.36%
		SWASTA	785	16.82%
		WIRAUUSAHA	2	0.04%
		PELAJAR/MA HASISWA	1087	23.29%
		LAINNYA	2777	59.49%

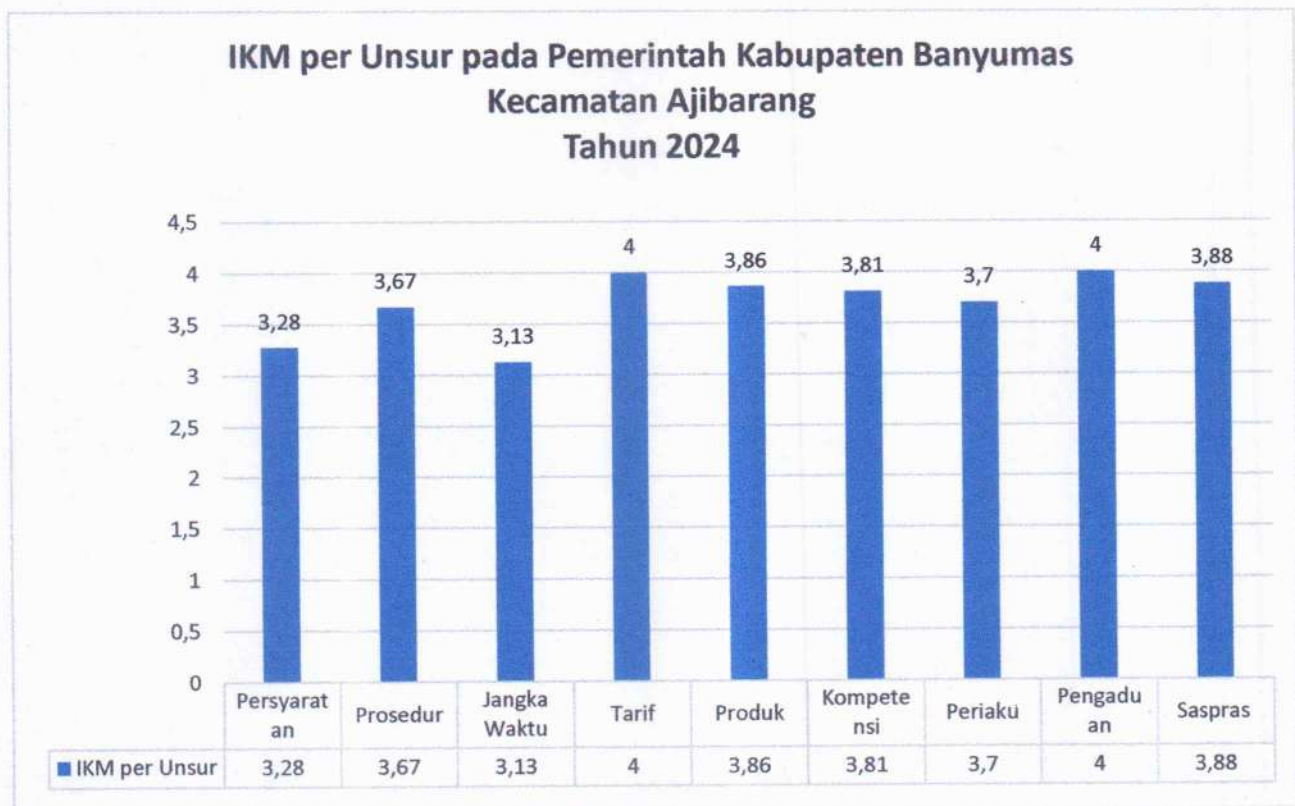
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,67	3,13	4	3,86	3,81	3,7	4	3,88
Kategori	B	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,5 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM 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 Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13. Selanjutnya unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua. Begitu unsur Sistem, mekanisme dan prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan mendapatkan nilai 3,61
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88.

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 :

- Loker pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet.
- Penambahan Sarana Komputer untuk di loket Pendaftaran
- Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik.
- Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin.

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.
- Kurangnya Saran Komputer di loket Pendaftaran.

- Melaksanakan Sosialisasi tentang pelayanan di kecamatan termasuk persyaratan yang harus dilengkapi.

#### 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 dengan 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√		Camat
		Penambahan loket layanan dan Sarana Komputer				√	APBD
2	Persyaratan	Melakukan sosialisasi jenis dan persyaratan pelayanan		√			Camat
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Camat



### 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 Kecamatan Ajibarang dapat dilihat melalui grafik berikut :



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Ajibarang , secara umum mencerminkan tingkat kualitas sangat baik dengan nilai SKM 92,5. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Ajibarang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88.

Ajibarang , 16 Juli 2024

CAMAT AJIBARANG



ARIF EPENDI, A.P, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19730603 199403 1 003



## LAMPIRAN

### 1. Contoh Kuesioner

**CONTOH KUESIONER**

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
<b>Profil Responden</b>			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    □□ Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                      : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>   

## 2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN AJIBARANG  
KABUPATEN BANYUMAS  
SEMUA JENIS PELAYANAN  
TANGGAL 01-01-2024 sd 30-06-2024

Show 25 entries

#	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	KETERANGAN
1	09586226290	NUR LAILI JUMALA RAMHANSIDAH	2024-01-02 07:59:21	P	PELAJAR	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	4	3	4	3	4	3	4	4	-	-	
2	0958328598	MEGA PUTRI WIBOWO	2024-01-02 07:59:41	P	KARYAWAN	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	4	2	4	4	4	2	4	4	-	-	
3	08586009522	RA YULKE RAMHANSARI	2024-01-02 08:02:00	P	PELAJAR	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	4	3	4	3	4	3	4	4	-	-	

4	089542195087	KARUNA ADUSTIN	2024-01-02 08:05:32	P	PELAJAR	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	4	3	4	4	4	3	4	3	-	-	
5	08538931640	ADNI-ABIT PRATIAMA	2024-01-02 08:08:12	L	PELAJAR	SD	PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	4	4	3	4	4	4	3	4	4	-	-	
6	08777224024	DEWI PURNAMA	2024-01-02 08:17:02	P	BUKUMAH TANJAGA	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	3	4	4	4	4	3	4	4	-	-	
7	08538387812	RAINI ADIAN PABJANAMA	2024-01-02 08:20:51	L	PELAJAR	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	4	3	4	4	4	3	3	3	-	-	
8	082123829258	ARYO	2024-01-02 08:22:58	L	KARYAWAN	SD	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-	-	



Browser tabs: Kecamatan Ajibarang, (58) WhatsApp, LIVE STREAMING M..., Live Moji TV | TV O..., E-Office Banyumas, MONEY PELAYANA...

Address bar: susanmas.banyumaskab.go.id/ikm/kuisisioner/index?KuisisionerSearch%5BId\_pelayanan%5D=0&KuisisionerSearch%5Btanggal\_survei%5D=01-01-2024+sd+30...

Google Chrome bukan browser default. [Jadikan default](#)

24	09772829564	AHMAD FARHA	2024-01-02 11:30:29	L	SD/PA	SMP	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	4	3	3	4	4	4	3	4	4	-	-
25	082128602396	DIDI SUPRIWADI	2024-01-02 11:44:27	L	PELAKAR	SMP	PELAYANAN LEGALISASI DOK	4	3	4	4	4	3	4	4	-	-	

Nilai/Konver: 15304 17144 14614 18651 18041 17786 17250 18655 18509 125 130  
 NRR Usuar: 3.28 3.67 3.13 4 3.86 3.81 3.7 4 3.88 0.03 0.03  
 NRR 9 Usuar: 3.7  
 Hasil IKM 9 Usuar: 92.5 (Sangat Baik)  
 NRR 11 Usuar: 3.04  
 Hasil IKM 11 Usuar: 78 (Kurang Baik)

Showing 1 to 25 of 4,668 entries. Total Data Kuisisioner: 4668

NILAI PERSEPSI    NILAI INTERVAL (JI)    NILAI INTERVAL KONVERGINSI    MUTU PELAYANAN (M)

Windows taskbar: 26°C Cerah, 08:52 12/07/2024

Browser tabs: Kecamatan Ajibarang, (58) WhatsApp, LIVE STREAMING M..., Live Moji TV | TV O..., E-Office Banyumas, MONEY PELAYANA...

Address bar: susanmas.banyumaskab.go.id/ikm/kuisisioner/index?KuisisionerSearch%5BId\_pelayanan%5D=0&KuisisionerSearch%5Btanggal\_survei%5D=01-01-2024+sd+30...

Google Chrome bukan browser default. [Jadikan default](#)

4667	081128524379	RATMAN	2024-06-28 09:09:42	L	BURUH HARIAN LEPAS	SD	PELAYANAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-ELEKTRONIK)	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4668	08245438745	UMIATI	2024-06-28 07:51:12	P	MENGURUS RUMAH TANGGA	SD	PELAYANAN LEGALISASI KENDAHAN BATA BERBAT	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3

Nilai/Konver: 15304 17144 14614 18651 18041 17786 17250 18655 18509 125 130  
 NRR Usuar: 3.28 3.67 3.13 4 3.86 3.81 3.7 4 3.88 0.03 0.03  
 NRR 9 Usuar: 3.7  
 Hasil IKM 9 Usuar: 92.5 (Sangat Baik)  
 NRR 11 Usuar: 3.04  
 Hasil IKM 11 Usuar: 78 (Kurang Baik)

Showing 4,651 to 4,668 of 4,668 entries

Windows taskbar: 26°C Cerah, 08:52 12/07/2024

Browser tabs: Kecamatan Ajibarang, (5) WhatsApp, LIVE STREAMING MC, Live Moj TV | TV On, E-Office Banyumas, MONEY PELAYANA

Address bar: susanmas.banyumaskab.go.id/ikm/kuisisionet/index?KuisisionerSearch%5Bid\_pelayanan%5D=0&KuisisionerSearch%5Btanggal\_survei%5D=01-01-2024+sd+30...

Google Chrome bukan browser default. [Jadikan default](#)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (IK)	NILAI INTERVAL KONVERSI (IKK)	MUTU PELAYANAN (M)	KINERJA LINT PELAYANAN (Y)
2	2.80 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
#	UNSUR		NRR **	KET
1	Persyaratan		82	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		91.75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian		78.25	Baik
4	Biaya/Tarif		100	Sangat Baik
5	Produk Spesifik/Id jenis Pelayanan		96.5	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana		95.25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana		92.5	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		100	Sangat Baik

Windows taskbar: Type here to search, 26°C Cerah, 08:53 12/07/2024

Browser tabs: Kecamatan Ajibarang, (5) WhatsApp, LIVE STREAMING MC, Live Moj TV | TV On, E-Office Banyumas, MONEY PELAYANA

Address bar: susanmas.banyumaskab.go.id/ikm/kuisisionet/index?KuisisionerSearch%5Bid\_pelayanan%5D=0&KuisisionerSearch%5Btanggal\_survei%5D=01-01-2024+sd+30...

Google Chrome bukan browser default. [Jadikan default](#)

10	Transparansi Pelayanan Publik	0.75	
11	Integritas Pelayanan	0.75	

KETERANGAN

U1-U11	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	Nilai Rata-Rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
**)	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisisioner yang di...
NRR tertimbang	NRR per unsur x 0.1111

Windows taskbar: Type here to search, 26°C Cerah, 08:53 12/07/2024

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



Kecamatan Ajibarang x (59) WhatsApp x LIVE STREAMING MC x Live Moj TV | TV On x E-Office Banyumas x MONEY PELAYANAN x

susanmas.banyumaskab.go.id/ikm/kuisiomer/index?KuisiomerSearch%5Bbid\_pelayanan%5D=0&KuisiomerSearch%5Btanggal\_survei%5D=01-01-2024+sd+30...

WhatsApp DAFTAR CETAK KTP... Login | COD Kartu Tanda Pendud... Kartu Identitas Anak... Semua Bookmark

Google Chrome bukan browser default Jadikan default

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (X)	NILAI INTERVAL KONVERSI (R)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,00 - 3,064	65,00 - 76,00	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,32 - 100,00	A	Sangat Baik

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	2607	55,85%
		P	2061	44,15%
2	PENDIDIKAN	DII	61	1,31%
		DIIV	16	0,34%

Type here to search

26°C Cerah 08:53 12/07/2024

Kecamatan Ajibarang x (59) WhatsApp x LIVE STREAMING MC x Live Moj TV | TV On x E-Office Banyumas x MONEY PELAYANAN x

susanmas.banyumaskab.go.id/ikm/kuisiomer/index?KuisiomerSearch%5Bbid\_pelayanan%5D=0&KuisiomerSearch%5Btanggal\_survei%5D=01-01-2024+sd+30...

WhatsApp DAFTAR CETAK KTP... Login | COD Kartu Tanda Pendud... Kartu Identitas Anak... Semua Bookmark

Google Chrome bukan browser default Jadikan default

		S1	152	3,26%
		S2	4	0,09%
		S3	6	0,13%
		S4	1503	32,2%
		SMA	1064	22,85%
		SMP	1362	29,04%
3	PEKERJAAN	PKG	17	0,36%
		SWASTA	783	16,77%
		WIRASWAHA	2	0,04%
		PELAJAR/MAHASISWA	1084	23,22%
		LAINNYA	2762	59,6%

Type here to search

26°C Cerah 08:53 12/07/2024



**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**

