

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER 2

KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	1
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	2
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	3
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	4
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	10
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	14

BAB I

PENDAHULUAN

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Kecamatan Purwokerto Utara menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Purwokerto Utara. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Purwokerto Utara

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 450 responden.

BAB II

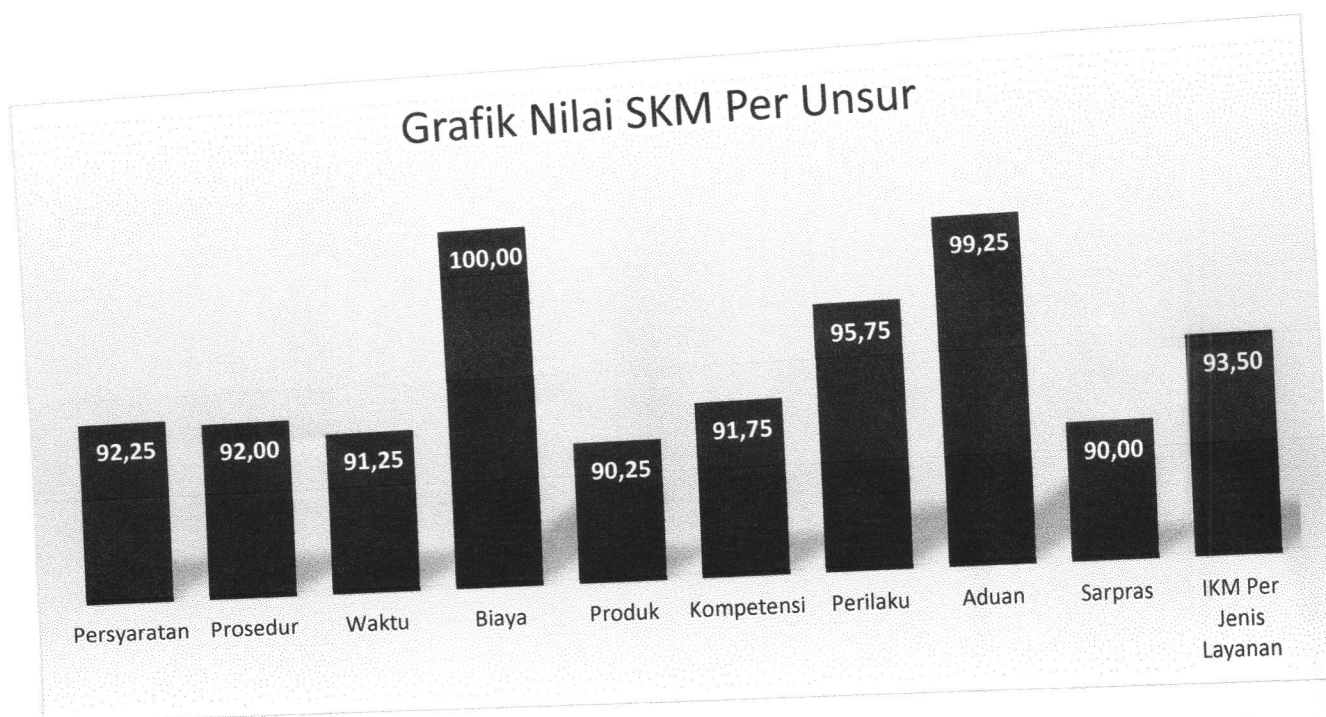
ANALISIS DATA SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 109 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	54	49,54%
		Perempuan	55	50.46%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	23	21,1%
		SMP/Sederajat	28	25.69%
		SMA/Sederajat	49	44,95%
		D1/D2/D3	8	7,34%
		D4/S1	1	0.92%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	1	0.92%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	26	23,85%
		Wirausaha	0	0 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	27	024.77%
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	55	50.46%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0 %
		Disabilitas	0	0 %
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

[illegible]



2.1 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarpras, Produk, dan Waktu merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 90. Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 90,25 adalah nilai terendah kedua dan Waktu mendapatkan nilai 91,25 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Sarpras yang ada dipelayanan kurang memadai, dan terkesan kurang sempurna. Selain itu, terdapat keluhan mengenai produk yang kurang pas, waktu yang kurang tepat dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarpras	Akan segera di penuhi untuk sarpras di pelayanan	Januari 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan koordinasi dengan opd terkait dengan pengadaan sarpras untuk kebutuhan di pelayanan	13 Januari 2026	Bidang Pelayanan
2	Produk	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Pebruari 2026 15	Bidang Pelayanan
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		
3.	Waktu	Mereviu prosedur pelayanan agar tepat waktu	Januari 2026 17	Bidang Pelayanan

2.2 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Purwokerto Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Purwwokerto Utara telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Purwokerto Utara periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Baik
3	Waktu Penyelesaian	Baik
4	Biaya/Tarif	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Purwokerto Utara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 109 orang mengisi SKM pada Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 109 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Purwokerto Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93.5 Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Purwokerto Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras, Produk dan Waktu
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Purwokerto Utara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

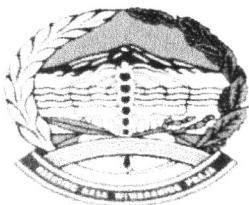
Kabupaten Banyumas, 15 November 2025

Plt. Camat Purwokerto Utara



Drs. DWI NUR WIJAYANTO, MPP, M.Eng

NIP. 19690128 199403 1005



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA

Jl. Prof. H.R. Bunyamin No. 3

Telp. (0281) 635028 Fax. (0281) 635028

KEPUTUSAN CAMAT PURWOKERTO UTARA
NOMOR: 000.8.3.4/5 TAHUN 2025
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA

CAMAT PURWOKERTO UTARA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sebagai sarana/alat untuk mendapatkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan Indikator Kinerja (IKU) Bupati Banyumas maka perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwokerto Utara;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwokerto Utara harus didukung dengan adanya Tim Survei Kepuasan Masyarakat ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Camat Purwokerto Utara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah; (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42) ;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

5. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 No. 1 Seri D)
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2018 Nomor 68)

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT PURWOKERTO UTARA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Purwokerto Utara dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah :
1. Menyusun Petunjuk Pelaksanaan dan petunjuk teknis survei kepuasan masyarakat (SKM)
 2. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan aplikasi SUSANMAS Kabupaten Banyumas
 3. Melaksanakan pengolahan hasil survei kepuasan masyarakat
 4. Menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk diteruskan kepada Bupati Banyumas melalui Sekda Kabupaten Banyumas.
- KETIGA : Tim sebagaimana pada diktum KESATU dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Camat Purwokerto Utara
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Purwokerto Utara
pada tanggal : Januari 2025

CAMAT PURWOKERTO UTARA



LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT PURWOKERTO UTARA
NOMOR : 000.8.3.4/5 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT KECAMATAN PURWOKERTO
UTARA

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA

NO	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Camat	Ketua
3.	Kasi Pelayanan	Sekretaris
4.	Kasi Pemerintahan Kelurahan	Anggota
5.	Kasi Keamanan dan Ketertiban	Anggota
6.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Anggota
7.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
8.	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Anggota
9.	Karyawan dan Karyawati Kecamatan Purwokerto Utara	Anggota



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
KABUPATEN BANYUMAS
SEMUA JENIS PELAYANAN
TANGGAL 01-07-2025 sd 31-10-2025

NO	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	KET
1	8156619455	Muh kusanan	14/07/2025 08.40	L	Buruh harian lepas	SMA	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	81256597542	Levania	14/07/2025 08.43	P	Pelajar	SD	Pembuatan KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	82322303562	Hashirat	14/07/2025 08.52	L	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	85876052991	Samini	14/07/2025 08.53	P	tangga	SD	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	85780177596	Susanto	15/07/2025 08.05	L	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	83862413111	Hadi	15/07/2025 08.06	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	82325653916	Haris	15/07/2025 08.08	L	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	81267345825	Tri agus	15/07/2025 08.09	L	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan KK	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
9	142161978	Fitrianan	15/07/2025 08.27	P	tangga	SD	Pembuatan KK	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
10	88226618377	Rahmat	15/07/2025 08.28	L	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	83838362050	Ardana	15/07/2025 08.35	L	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
12	84548015317	Muhammad atha	16/07/2025 07.34	L	Pelajar	SD	Pembuatan KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	82137885558	Trisna	16/07/2025 07.36	P	tangga	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	82288784054	Salsabila	16/07/2025 07.37	P	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	81393960949	Sutiasno	16/07/2025 07.38	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
16	89693510553	Fadhilah	16/07/2025 07.39	P	Karyawan swasta	SMA	Pelayanan pindah	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
17	87893090185	HABIB YOGI RAMADHANI	22/07/2025 08.07	P	KARYAWAN SWASTA	SMA	Pembuatan E-KTP	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
18	87810351469	ARETHA KHANZA ZAYNA	22/07/2025 08.08	P	BELUM BEKERJA	SD	Pembuatan KIA	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	8112592105	KHUSNUL YAGIN	22/07/2025 08.26	L	KARYAWAN SWASTA	SMA	Pembuatan KK	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
20	89532925725	MUHAMMAD NAUFAL M	22/07/2025 08.32	L	PELAJAR	SMA	Pembuatan E-KTP	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
21	8,95372E+11	DONY RACHMANTO	22/07/2025 08.36	L	KARYAWAN SWASTA	SMA	Perekaman E-KTP	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
22	8157744851	RUSWATI	22/07/2025 08.40	P	TANGGA	SMA	Pembuatan KK	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
23	81359491639	SUGIANTO	22/07/2025 08.44	L	WIRASWASTA	DIII	Perekaman E-KTP	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
24	85624233838	FIRLYA DEVI IRWANTI	22/07/2025 08.47	P	KARYAWAN SWASTA	DIII	Perekaman E-KTP	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
25	85868917352	GANDA BILJAYA	22/07/2025 08.51	P	BURUH	SMA	Pembuatan KK	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
26	89526850869	Elsa Nabila putri	24/07/2025 07.47	P	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	81226762175	SRI HARYANI	24/07/2025 07.48	P	MENGURUS RUMAH TANGGA	DIII	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	856595510	As adi	24/07/2025 07.49	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	85740366656	Marina	24/07/2025 07.50	P	Pelajar	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	8988731144	Anugrah	25/07/2025 09.42	L	Karyawan swasta	SMA	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	89668062395	SUKIRNO	25/07/2025 09.57	L	BURUH	SD	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
32	81392386834	SOLEH	25/07/2025 09.59	L	BURUH	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	85701833120	REBECCA	25/07/2025 10.02	P	PNS	S1	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	82138994745	SOLIHIN	25/07/2025 10.04	L	BURUH	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	87730325996	OKTAVIANI	25/07/2025 10.09	P	wiraswasta	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	85727396729	SEKAR AYU PRAMESWARI	25/07/2025 10.16	P	Pelajar	SMA	Pembuatan E-KTP	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
37	81224458879	SONIA ADITIYA IKA PUTRI	25/07/2025 10.19	P	PELAJAR	SMA	Perekaman E-KTP	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
38	8570099409	BAMBANG TRI WAHYUDI	25/07/2025 10.21	L	KARYAWAN SWASTA	SMA	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
39	8995083931	TRI DESTKI RAMADHAN	25/07/2025 10.23	P	KARYAWAN SWASTA	DIII	Pembuatan KK	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	

38	8570099409	BAMBANG TRI WAHYUDI	25/07/2025 10.21	L	KARYAWAN SWASTA	SMA	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
39	8995083931	TRI DESTKI RAMADHAN	25/07/2025 10.23	P	KARYAWAN SWASTA	DIII	Pembuatan KK	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
40	8214888892	UTAMI SULISTIANA	25/07/2025 10.25	P	WIRASWASTA	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
41	8,9538E+11	riyanto	29/07/2025 07.50	L	buruh	SMP	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	8,82008E+11	titi suparyati nor	29/07/2025 07.51	P	ibu rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	85727289086	Cantika	29/07/2025 07.52	P	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	89510825868	Jamilla	29/07/2025 07.55	P	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
45	8,95417E+11	Slamet	29/07/2025 07.56	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
46	8,95322E+11	Annisia	31/07/2025 07.52	P	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	81222782227	Satria	31/07/2025 07.54	L	Pelajar	SD	Pembuatan KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	85291282588	Hiace	31/07/2025 07.55	P	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan E-KTP	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
49	81226777037	Lasmini	31/07/2025 07.56	P	Mengurus rumah tangga	SD	Pembuatan E-KTP	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
50	85293203022	Daffa santoso	31/07/2025 07.57	L	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
51	89655541135	Cindy	31/07/2025 07.58	P	Mengurus rumah tangga	SMA	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
52	81393188786	Raihan muhamad	04/08/2025 08.44	L	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	83839306878	Yohanes halim	04/08/2025 08.45	L	Karyawan swasta	SMP	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
54	81329549441	Fais nur	04/08/2025 08.47	L	Pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
55	82133588236	Bambang	04/08/2025 08.48	L	Buruh harian lepas	SMP	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
56	82138820356	Daffa	20/08/2025 08.52	L	Pelajar	SMP	Pembuatan E-KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
57	83113540930	Ali akbar	20/08/2025 08.53	L	Pelajar	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	83846866627	Suwanto	20/08/2025 08.54	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	82145904428	Rido	20/08/2025 08.56	L	Buruh harian lepas	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
60	85183068533	Umiko	20/08/2025 08.57	P	Mengurus rumah tangga	SMA	Pelayanan pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	82323248123	Joko purwanto	29/08/2025 08.30	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	81215855480	Asida ibra	29/08/2025 08.32	L	Buruh harian lepas	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	82137760179	Ika	29/08/2025 08.35	P	Mengurus rumah tangga	SD	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	85865303380	Muhammad	01/09/2025 08.02	L	Pelajar	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
65	85867711396	Fadhillah	01/09/2025 08.04	P	Pelajar	SMP	Pembuatan E-KTP	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
66	85740603206	Abimana	01/09/2025 08.05	L	Pelajar	SD	Pembuatan KIA	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
67	8812702712	Khusnul khotimah	04/09/2025 07.35	P	Mengurus rumah tangga	SD	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	8,9542E+11	Nur afifah	04/09/2025 07.36	P	Pelajar	SD	Pembuatan KIA	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
69	88215419443	Muhammad irsyad	04/09/2025 07.37	L	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan KK	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
70	85726205524	Waluyo	04/09/2025 07.38	L	Buruh harian lepas	SD	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
71	8895603653	FAJAR FEBI SUSANTO	04/09/2025 13.36	L	buruh harian lepas	SMP	Pembuatan KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	8,95704E+11	Teguh	04/09/2025 13.37	L	Buruh harian lepas	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	89654339833	Lina	04/09/2025 13.38	P	Mengurus rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	8,95384E+11	Wiwit	04/09/2025 13.39	L	Karyawan swasta	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	89692822805	ANTHEA DIANA	15/09/2025 08.23	P	PELAJAR	SMP	Perekaman E-KTP	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
76	85731366292	SODIRIN	15/09/2025 08.24	L	WIRASWASTA	DIII	Pembuatan KK	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
77	81513641388	UDIN	15/09/2025 08.26	L	BURUH HARIAN LEPAS	SD	Pembuatan E-KTP	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3

78	81542888231	SUMIATUN	15/09/2025 08.41	P	MENGURUS RUMAH TANGGA	SD	Pembuatan KK	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
79	85187813570	COROLLA	15/09/2025 08.43	P	PELAJAR	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	8,82008E+11	itti suparyati nor	14/10/2025 13.38	P	Ibu rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	8,9538E+11	riyanto	14/10/2025 13.41	L	buruh	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	81392015801	dasim supardi	14/10/2025 13.43	L	karyawan swasta	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	83862232828	nurmala prisilia	14/10/2025 13.49	P	belum bekerja	SMA	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	81327563995	era warti	14/10/2025 13.51	P	Ibu rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	85865822226	daniya salsabila	14/10/2025 13.53	P	belum bekerja	SMA	Perekaman E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	81542967280	aidhan vio saputra	14/10/2025 14.01	P	karyawan swasta	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	82221301400	hafsnan hafizah	14/10/2025 14.01	P	belum bekerja	SD	Pembuatan KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	8112817185	renny apsat	14/10/2025 14.05	P	Ibu rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	89619481082	sumiati	14/10/2025 14.05	P	Ibu rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	8,95391E+11	teguh wijandayani	16/10/2025 07.32	L	buruh	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	88220150345	keti purwati	16/10/2025 07.34	P	Ibu rumah tangga	SMP	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	81230409919	kardianto	16/10/2025 07.36	L	karyawan swasta	DIII	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	81323591275	sri haryati	24/10/2025 07.36	P	Ibu rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	85291553345	endang setiawati	24/10/2025 07.38	P	mengurus rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	85712960271	wiranti yulia kartika	24/10/2025 07.43	P	buruh	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	87794561080	agus riyanto	24/10/2025 07.48	L	buruh	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	8892524751	anik rianing tiyas	24/10/2025 07.50	P	mengurus rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	85291553345	endang setiawati	28/10/2025 10.00	P	mengurus rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
99	82328376395	akta viantri sari	28/10/2025 10.02	P	swasta	DIII	Pembuatan E-KTP	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
100	85712960271	wiranti yulia kartika	28/10/2025 10.04	P	buruh	SMA	Pembuatan E-KTP	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
101	87794561080	agus riyanto	28/10/2025 10.09	L	buruh	SMA	Pembuatan KK	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
102	85892524751	anik riyaningtiyas	28/10/2025 10.10	P	mengurus rumah tangga	SMA	Pembuatan E-KTP	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
103	81239203381	fawaz satya putra	28/10/2025 10.12	L	belum bekerja	SMP	Perekaman E-KTP	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
104	85967247108	syahfana aurelia anindyastuti	28/10/2025 13.22	P	pelajar	SMP	Perekaman E-KTP	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
105	8789309181	dwi akhmadi	28/10/2025 13.25	L	buruh	SMA	Pembuatan E-KTP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
106	83853145812	zahira nuria putri subiyoanto	28/10/2025 13.27	P	pelajar	SD	Pembuatan KIA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
107	83126769222	yanto wirawan	28/10/2025 13.29	L	karyawan swasta	DIII	Pembuatan E-KTP	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
108	89669306921	landi kurniawan	28/10/2025 13.33	L	wiraswasta	SMA	Pembuatan E-KTP	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
109	81804012273	gede prabowo	28/10/2025 13.37	L	buruh harian lepas	SMA	Pembuatan E-KTP	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
Nilai/Unsur								402	401	398	436	394	400	417	433	397	14.24	19.12	3.67	
NRR Unsur								3,69	3,68	3,65	4	3,61	3,67	3,83	3,97	14.24	19.12	3,67		
NRR Unsur								3,74												
NRR 9 Unsur								93.5 (Sangat Baik)												
Hasil IKM 9 Unsur								3,74												
NRR 11 Unsur								93.5 (Sangat Baik)												
Hasil IKM 11 Unsur																				

Total Data Kuisisioner : 109

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Nilai IKM Per Layanan

[illegible]

No	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	92.25	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme	92	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	91.25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis	90.25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	95	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	91.75	Sangat Baik

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 diisi
NRR tertimbang	:	NRR per unsur x 0.1111

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

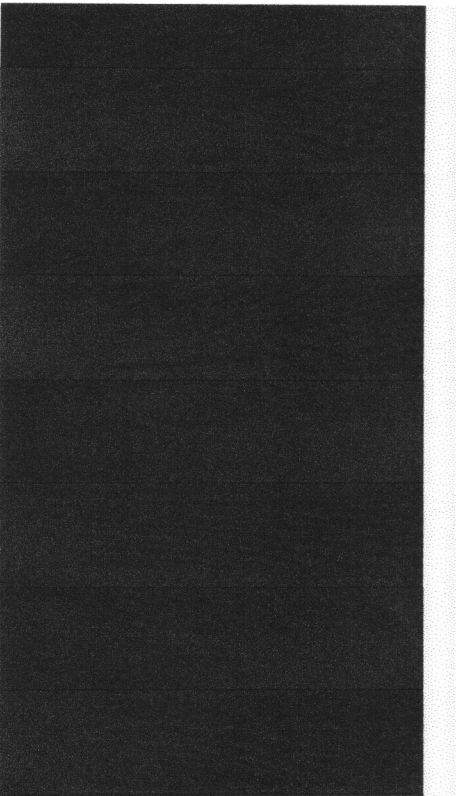
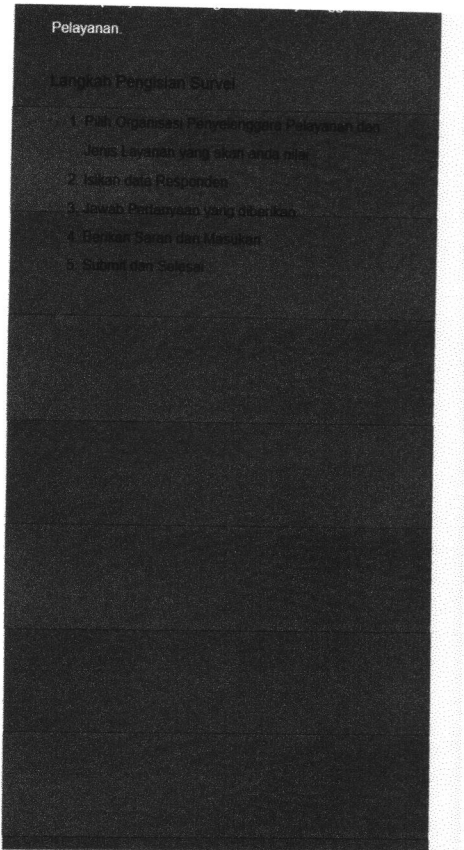
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64, 99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	54	49.54%
		P	55	50.46%
2	PENDIDIKAN	DIII	8	7.34%
		S1	1	0.92%
		SD	23	21.1%
		SMA	49	44.95%
		SMP	28	25.69%
3	PEKERJAAN	PNS	1	0.92%
		SWASTA	26	23.85%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	27	24.77%
		LAINNYA	55	50.46%

LAMPIRAN

CONTOH KUESIONER



PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

PEMBUATAN E-KTP

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

☐ (4) Sangat Sesuai ☐ (3) Sesuai ☐ (2) Kurang Sesuai ☐ (1) Tidak Sesuai

Isi Keterangan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

☐ (4) Sangat Mudah ☐ (3) Mudah ☐ (2) Kurang Mudah ☐ (1) Tidak Mudah

Isi Keterangan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

☐ (4) Sangat Cepat ☐ (3) Cepat ☐ (2) Kurang Cepat ☐ (1) Tidak Cepat

Isi Keterangan

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

☐ (4) Gratis ☐ (3) Murah ☐ (2) Mahal ☐ (1) Sangat Mahal

Isi Keterangan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

☐ (4) Sangat Sesuai ☐ (3) Sesuai ☐ (2) Kurang Sesuai ☐ (1) Tidak Sesuai

Isi Keterangan

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

☐ (4) Sangat Kompeten ☐ (3) Kompeten ☐ (2) Kurang Kompeten ☐ (1) Tidak Kompeten

Isi Keterangan

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ (4) Sangat Sopan dan Ramah ☐ (3) Sopan dan Ramah ☐ (2) Kurang Sopan dan Ramah ☐ (1) Tidak Sopan dan Ramah

Isi Keterangan

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ (4) Dikelola Dengan Baik ☐ (3) Berfungsi Kurang Maksimal ☐ (2) Ada Tetapi Tidak Berfungsi ☐ (1) Tidak Ada Penanganan Aduan

Isi Keterangan

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

