



Bumi Bung Karno
Blitar
keren



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

2024
SEMESTER II

KECAMATAN SUKOREJO - KOTA BLITAR



Informasi Selengkapnya
www.kec-sukorejo.blitarkota.go.id

kec_sukorejo123



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	5
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
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).....	11
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 (Rata-Rata Semester 1 dan 2)	12
BAB IV	14
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM	20
4.3 Nilai SKM Tahun 2024 Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.....	22
BAB V	24
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	26
1. Kuesioner	
2. Laporan Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai unit pelayanan terdepan, Kantor Kecamatan Sukorejo memiliki peran strategis dalam menyediakan berbagai layanan administrasi dan fasilitasi kebutuhan masyarakat di wilayahnya. Dalam menjalankan fungsi tersebut, evaluasi terhadap kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, Kantor Kecamatan Sukorejo perlu secara berkala melakukan survei kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan 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 Kecamatan Sukorejo Kota

Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sukorejo tahun 2024 juga sejalan dengan kebijakan nasional terkait peningkatan kualitas layanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan program peningkatan pelayanan di masa depan, sekaligus sebagai indikator keberhasilan Kantor Kecamatan Sukorejo dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Melalui survei ini, Kantor Kecamatan Sukorejo berkomitmen untuk terus berinovasi dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan ramah, sehingga mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kota Blitar secara keseluruhan.

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki beberapa tujuan penting. Pertama, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hal ini dilakukan agar diketahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Kedua, SKM bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan indikator seperti kecepatan, keakuratan, keramahan, dan kenyamanan. Selain itu, survei ini juga dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam proses pelayanan yang perlu diperbaiki agar lebih efektif dan efisien.

Tujuan lainnya adalah meningkatkan akuntabilitas pelayanan, sehingga Kantor Kecamatan Sukorejo dapat memperkuat tanggung jawab dalam memberikan layanan yang transparan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil SKM juga dijadikan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan atau program strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Dengan memahami kebutuhan masyarakat melalui SKM, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Selain itu, pelaksanaan SKM juga mendorong munculnya inovasi dalam pelayanan publik. Masukan dari masyarakat yang diperoleh melalui survei dapat menjadi inspirasi dalam menciptakan pelayanan yang lebih relevan dan berdampak positif. Secara keseluruhan, pelaksanaan SKM ini mencerminkan komitmen Kantor Kecamatan Sukorejo untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. 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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kecamatan Sukorejo bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Survei ini dilakukan dengan mengacu pada pedoman dan standar yang ditetapkan oleh pemerintah, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei ini dilakukan melalui beberapa tahapan utama. Tahap pertama adalah persiapan, yang mencakup penyusunan rencana survei, penentuan indikator kepuasan, dan pengembangan kuesioner. Indikator yang digunakan meliputi aspek-aspek seperti kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian prosedur, transparansi informasi, profesionalisme petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data, yang dilakukan dengan metode survei langsung kepada masyarakat yang telah menerima layanan di Kantor Kecamatan Sukorejo. Responden dipilih secara acak untuk memastikan hasil survei yang representatif. Metode pengumpulan data dapat pengisian kuesioner melalui platform digital yaitu SUKMA E.Jatim. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang memerlukan perhatian khusus. Hasil analisis ini kemudian dirangkum dalam bentuk laporan yang memuat rekomendasi perbaikan layanan.

Tahap terakhir adalah diseminasi hasil survei, di mana hasil SKM disampaikan kepada para pemangku kepentingan, termasuk masyarakat dan pemerintah daerah. Kantor Kecamatan Sukorejo juga berkomitmen untuk menindaklanjuti hasil survei dengan langkah-langkah perbaikan konkret, seperti pelatihan petugas, penyederhanaan prosedur, atau peningkatan fasilitas pelayanan. Melalui pelaksanaan SKM ini, Kantor Kecamatan Sukorejo berharap dapat menciptakan pelayanan yang semakin baik, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat di wilayah Kecamatan Sukorejo.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E.Jatim. Dengan responden dari pemohon pelayanan Kecamatan Sukorejo, Kelurahan Pakunden, Kelurahan Blitar, Kelurahan Tlumpu, Kelurahan Turi, Kelurahan Karangsari, Kelurahan Sukorejo dan Kelurahan Tanjungsari. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim 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 pertanyaan tersebut 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 pada Kantor Kecamatan Sukorejo, Kelurahan Pakuden, Kelurahan Blitar, Kelurahan Tlumpu, Kelurahan Turi, Kelurahan Karangsari, Kelurahan Sukorejo, dan Kelurahan Tanjungsari waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui handphone masing-masing. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan baik kecamatan maupun kelurahan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. Untuk Penilaian SKM Semester 2 tahun 2024 terhitung mulai dari 1 Juli 2024 s.d 10 Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 (satu) minggu	3 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	6 (enam) bulan	100 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 (satu) minggu	5 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 (satu) minggu	3 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sukorejo beserta 7 kelurahan dibawahnya berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika

dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester 1 tahun 2024, maka perkiraan populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Sukorejo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6800 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan pada seluruh unit pelayanan se Kecamatan Sukorejo. Pengambilan data responden sejak Juli sampai dengan Desember 2024.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 826 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	400	48%
		Perempuan	426	52%
2	Pendidikan	SD KE BAWAH	45	5%
		SLTP	108	13%
		SLTA	489	59%
		DIII	53	6%
		SI	120	15%
		S2	11	1%
3	Pekerjaan	PNS	128	15%
		TNI	28	3%
		Swasta	317	38%
		Wirausaha	275	33%
		Lainnya	78	9%
4	Jenis Layanan	Rekomendasi Penerbitan IMB	21	3%
		Layanan Pengantar Dispensasi Nikah	176	21%
		Pengantar Izin Keramaian	125	15%
		Pengantar Izin Penutupan Jalan	42	5%
		Pelayanan Surat Pengantar Penerbitan SKCK	147	18%
		Pelayanan Surat Pengantar Penerbitan Surat Keterangan Bersih Diri	22	3%
		Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	142	17%
		Pelayanan Surat Keterangan Lainnya	151	18%

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

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

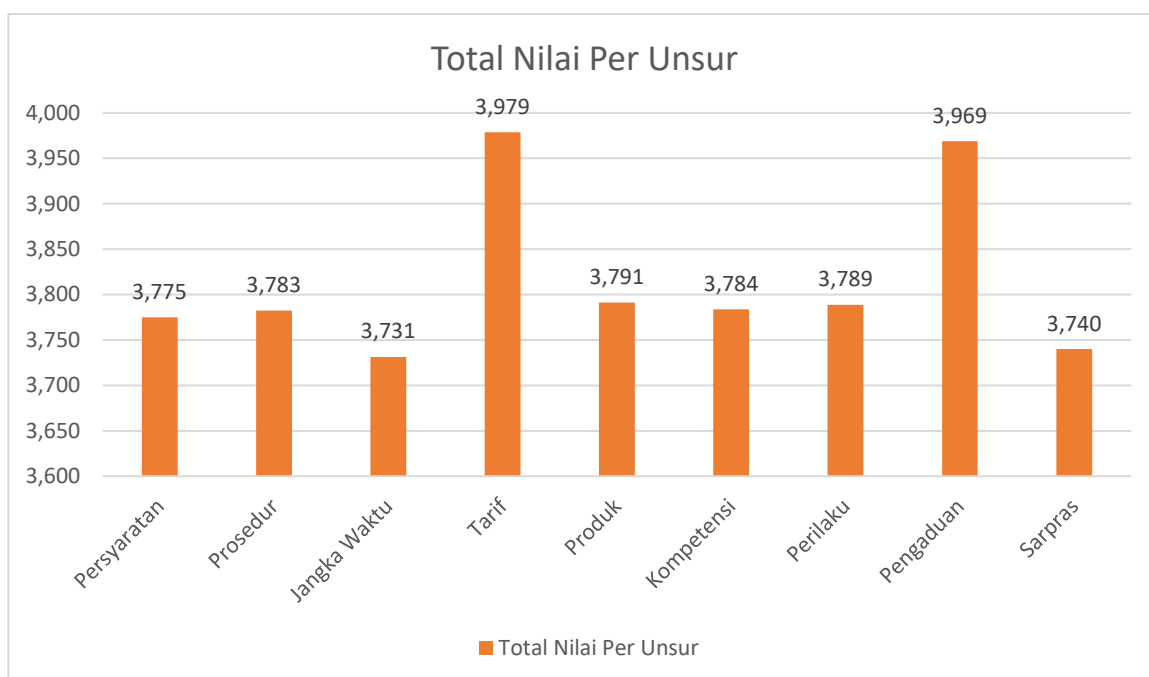
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Kecamatan Sukorejo									
Nilai/Unsur	1236	1235	1209	1377	1241	1241	1243	1368	1178
NRR/Unsur	3.58	3.58	3.5	3.99	3.6	3.6	3.6	3.97	3.41
NRR/Unsur X 25	89.57	89.49	87.61	99.78	89.93	89.93	90.07	99.13	85.36
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.39	0.39	0.44	0.4	0.4	0.4	0.44	0.38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.63								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.75								
IKM Unit Layanan Kecamatan Sukorejo	90.13								
Kelurahan Pakunden									
Nilai/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR/Unsur X 25	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NRR Tertimbang/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.96								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	99								
IKM Unit Layanan Kelurahan Pakunden	99								
Kelurahan Blitar									
Nilai/Unsur	8	8	8	8	8	8	8	8	8
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR/Unsur X 25	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NRR Tertimbang/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.96								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25					99				
IKM Unit Layanan Kelurahan Blitar	99								
Kelurahan Tlumpu									
Nilai/Unsur	247	246	246	248	246	243	246	248	244
NRR/Unsur	3.98	3.97	3.97	4	3.97	3.92	3.97	4	3.94
NRR/Unsur X 25	99.6	99.19	99.19	100	99.19	97.98	99.19	100	98.39
NRR Tertimbang/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	0.44	0.44	0.43
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.94								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	98.5								
IKM Unit Layanan Kelurahan Tlumpu	98.2								

Kelurahan Turi									
Nilai/Unsur	441	450	452	472	451	457	457	471	459
NRR/Unsur	3.74	3.81	3.83	4	3.82	3.87	3.87	3.99	3.89
NRR/Unsur X 25	93.43	95.34	95.76	100	95.55	96.82	96.82	99.79	97.25
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.42	0.42	0.44	0.42	0.43	0.43	0.44	0.43
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.84								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	96								
IKM Unit Layanan Kelurahan Turi	95.78								
Kelurahan Karang Sari									
Nilai/Unsur	40	40	38	44	40	39	40	44	39
NRR/Unsur	3.64	3.64	3.45	4	3.64	3.55	3.64	4	3.55
NRR/Unsur X 25	90.91	90.91	86.36	100	90.91	88.64	90.91	100	88.64
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.4	0.38	0.44	0.4	0.39	0.4	0.44	0.39
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.64								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91								
IKM Unit Layanan Kelurahan Karang Sari	91								
Kelurahan Sukorejo									
Nilai/Unsur	1092	1091	1073	1180	1086	1094	1090	1164	1053
NRR/Unsur	3.58	3.58	3.52	3.87	3.56	3.59	3.57	3.82	3.45
NRR/Unsur X 25	89.51	89.43	87.95	96.72	89.02	89.67	89.34	95.41	86.31
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.39	0.39	0.43	0.39	0.39	0.39	0.42	0.38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.57								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.25								
IKM Unit Layanan Kelurahan Sukorejo	89.47								
Kelurahan Tanjungsari									
Nilai/Unsur	140	140	136	151	142	142	139	151	140
NRR/Unsur	3.68	3.68	3.58	3.97	3.74	3.74	3.66	3.97	3.68
NRR/Unsur X 25	92.11	92.11	89.47	99.34	93.42	93.42	91.45	99.34	92.11
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.39	0.44	0.41	0.41	0.4	0.44	0.41
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.72								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	93								
IKM Unit Layanan Kelurahan Tanjungsari	92.7								
RATA-RATA IKM Unit Layanan Kecamatan Sukorejo	94.41								

Sumber : Sukma E.Jatim IKM Kecamatan Sukorejo periode 1 Juli 2024 s.d 10 Desember 2024

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Sumber : Sukma E.Jatim IKM Kecamatan Sukorejo periode 1 Juli 2024 s.d 10 Desember 2024

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 (Rata-Rata Semester 1 dan 2)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM pada Kantor Kecamatan Sukorejo tahun 2024 semester 1 dan semester 2 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR	SEMESTER 1	SEMESTER 2	SKM TAHUN 2024
1	2	3	4	$5 = (3+4)/2$
1	Persyaratan Pelayanan	89,8600	94,3750	92,1175
2	Prosedur Pelayanan	89,1600	94,5625	91,8613
3	Waktu Pelayanan	87,2375	93,2813	90,2594
4	Biaya/Tarif	98,9500	99,4688	99,2094
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	88,8100	94,7813	91,7956
6	Kompetensi Pelayanan	88,9850	94,5938	91,7894

7	Perilaku Pelaksanaan	89,6850	94,7188	92,2019
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,6025	99,2188	98,9106
9	Sarana dan Prasarana	87,7625	93,5000	90,6313
	Nilai SKM	86,8	94,41	90,605

Sumber : Data olah Kecamatan Sukorejo 2024

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kecamatan Sukorejo beserta kelurahan-kelurahannya tahun 2024 semester 2 (data survey 1 Juli 2024 s.d 10 Desember 2024), ditemukan bahwa terdapat tiga unsur dengan nilai terendah. Nilai ini diperoleh dari total nilai per unsur yang dihitung berdasarkan data survei di tingkat kecamatan dan kelurahan. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai total sebesar 93,28 yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa durasi penyelesaian layanan masih belum optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor prosedur yang kurang efisien, keterbatasan sumber daya manusia, atau kendala teknis dalam proses pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana mencatat nilai total sebesar 93,50 menjadikannya unsur dengan nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa fasilitas yang tersedia, seperti ruang tunggu, peralatan pelayanan, dan kebersihan lingkungan, masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan dan kemudahan dalam menerima pelayanan.

3. Persyaratan

Unsur persyaratan mencatat nilai total sebesar 94,38 sedikit lebih tinggi dari dua unsur sebelumnya. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa beberapa persyaratan pelayanan masih dianggap rumit atau kurang jelas, sehingga menyulitkan mereka dalam melengkapi dokumen atau informasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan.

Hasil ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki ketiga unsur tersebut agar kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukorejo dapat meningkat. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi peningkatan fasilitas fisik, penyederhanaan prosedur dan persyaratan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan. Dengan demikian,

diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

Selain menemukan unsur dengan nilai terendah, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kecamatan Sukorejo dan kelurahan-kelurahannya juga menunjukkan tiga unsur dengan nilai tertinggi SKM semester 2 tahun 2024. Unsur-unsur ini menunjukkan area pelayanan yang telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Berikut adalah rinciannya:

1. Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif mencatat nilai tertinggi, yaitu 99,45 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan transparansi dan keterjangkauan biaya layanan. Hal ini menandakan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan tanpa adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak resmi. Kepatuhan terhadap regulasi dan transparansi dalam penyampaian informasi terkait biaya menjadi faktor utama tingginya tingkat kepuasan pada aspek ini.

2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur ini memperoleh nilai 99,22 menjadikannya salah satu aspek yang juga sangat dihargai oleh masyarakat. Penanganan pengaduan yang cepat, prosedur yang jelas, serta kemampuan pihak kecamatan dan kelurahan dalam menerima serta menindaklanjuti saran dan masukan dari masyarakat memberikan kesan bahwa instansi ini responsif dan berkomitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dengan nilai 94,78 unsur ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kejelasan dan kualitas spesifikasi produk atau layanan yang diberikan. Masyarakat menilai jenis pelayanan yang ditawarkan telah sesuai dengan kebutuhan mereka, disertai dengan penjelasan yang jelas terkait prosedur, dokumen yang diperlukan, dan hasil layanan yang diharapkan.

Tingginya nilai pada ketiga unsur ini mencerminkan keberhasilan Kantor Kecamatan Sukorejo beserta kelurahan dibawahnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat, khususnya dalam hal transparansi biaya, pengelolaan masukan, dan kejelasan spesifikasi layanan. Hal ini menjadi indikator positif bahwa instansi telah menjalankan fungsinya dengan baik di beberapa aspek penting.

Namun, hasil ini juga menjadi motivasi untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada unsur-unsur tersebut, sembari fokus memperbaiki unsur yang memiliki nilai lebih rendah untuk menciptakan layanan yang lebih menyeluruh dan memuaskan bagi masyarakat.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kecamatan Sukorejo tidak hanya memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga mengungkapkan beberapa aduan yang memerlukan perhatian khusus. Aduan-aduan ini diidentifikasi sebagai masukan yang penting untuk dibahas dalam penyusunan rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut adalah uraian terkait aduan yang muncul:

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

- **Isi Aduan:** Masyarakat mengeluhkan kurangnya fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, parkir yang terbatas, dan kurangnya kebersihan di area pelayanan. Selain itu, beberapa fasilitas seperti mesin antrian elektronik atau perangkat komputer yang digunakan petugas dinilai sering bermasalah.
- **Dampak:** Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mengakses layanan, terutama saat antrian panjang atau kondisi pelayanan sedang ramai.

2. Lambatnya Waktu Penyelesaian

- **Isi Aduan:** Beberapa masyarakat merasa bahwa proses penyelesaian layanan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini sering dikaitkan dengan antrian panjang, prosedur yang dianggap terlalu rumit, atau keterbatasan petugas yang melayani.
- **Dampak:** Ketidakpuasan ini dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kinerja pelayanan dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat.

3. Kerumitan Persyaratan Layanan

- **Isi Aduan:** Masyarakat menganggap persyaratan layanan terlalu rumit atau kurang dipahami. Beberapa dokumen yang diminta dianggap sulit

diperoleh, dan informasi terkait persyaratan sering kali tidak tersampaikan dengan baik.

- o **Dampak:** Ketidakjelasan persyaratan menyebabkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen, yang mengakibatkan waktu dan tenaga mereka terbuang.

4. Keterbatasan Sosialisasi Tarif dan Informasi Layanan

- o **Isi Aduan:** Meskipun biaya/tarif layanan memiliki nilai tertinggi dalam SKM, beberapa masyarakat masih mengeluhkan kurangnya informasi yang tersedia terkait biaya layanan secara langsung di lokasi atau media resmi kecamatan.
- o **Dampak:** Potensi munculnya persepsi kurang transparan pada sebagian kecil masyarakat.

5. Respon terhadap Aduan dan Saran

- o **Isi Aduan:** Meskipun penanganan pengaduan dinilai baik, masih ada masyarakat yang merasa bahwa tidak semua aduan ditindaklanjuti dengan cepat. Beberapa menganggap proses pengajuan saran atau keluhan masih bersifat formalitas tanpa tindak lanjut yang jelas.
- o **Dampak:** Masyarakat yang merasa aduannya tidak diperhatikan dapat kehilangan kepercayaan terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan.

Rencana Tindak Lanjut yang Direkomendasikan

1. Perbaikan Sarana dan Prasarana

- o Tingkatkan kualitas dan jumlah fasilitas umum seperti ruang tunggu, parkir, dan kebersihan area pelayanan.
- o Lakukan pengecekan berkala pada peralatan pelayanan seperti komputer dan mesin antrian untuk memastikan operasional yang lancar.

2. Efisiensi Waktu Penyelesaian

- o Evaluasi prosedur layanan untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat disederhanakan.
- o Tingkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan dan alokasikan sumber daya yang cukup untuk menangani volume layanan yang tinggi.

3. Sosialisasi dan Penyederhanaan Persyaratan

- Susun panduan layanan yang sederhana, jelas, dan mudah diakses, baik secara online maupun offline.
- Adakan sesi sosialisasi secara rutin kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan.

4. Transparansi Biaya dan Layanan

- Publikasikan tarif resmi dan jenis layanan secara konsisten melalui berbagai media, termasuk papan informasi di kantor dan situs web kecamatan.

5. Peningkatan Sistem Pengelolaan Pengaduan

- Optimalkan sistem pengaduan berbasis teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan dan memantau tindak lanjutnya.
- Lakukan evaluasi rutin terhadap pengaduan untuk memastikan bahwa seluruh keluhan ditangani dengan baik.

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

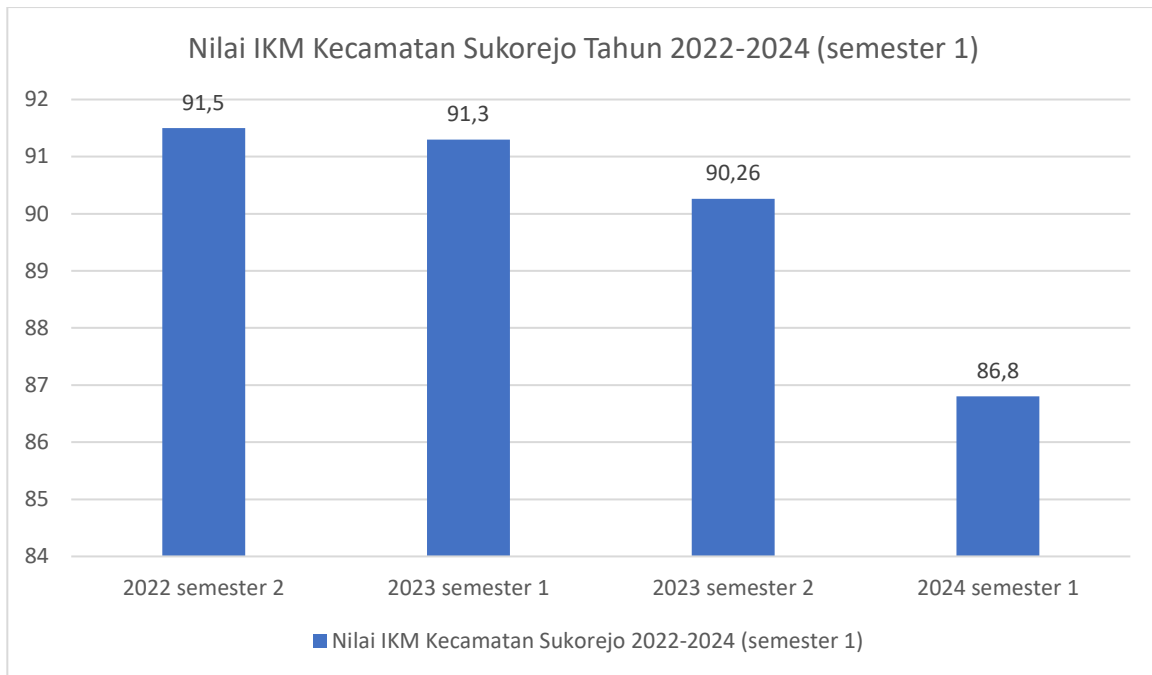
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perbaikan Sarana dan Prasarana						
	Peningkatan jumlah dan kualitas fasilitas umum (ruang tunggu, parkir, dan kebersihan area pelayanan)	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksi Pelayanan Umum
	Pengecekan berkala pada peralatan pelayanan untuk memastikan operasional yang lancar	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksi Pelayanan Umum

2	Efisiensi Waktu Penyelesaian						
	Evaluasi prosedur layanan untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat disederhanakan	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
	Tingkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan dan alokasikan sumber daya yang cukup untuk menangani volume layanan yang tinggi.	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
3	Sosialisasi dan Penyederhanaan Persyaratan						
	Susun panduan layanan yang sederhana, jelas, dan mudah diakses, baik secara online maupun offline.	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
	Adakan sesi sosialisasi secara rutin kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan.	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
4	Transparansi Biaya dan Layanan						
	Publikasikan tarif resmi dan jenis layanan secara konsisten melalui berbagai media, termasuk papan informasi di kantor dan situs web kecamatan.	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
5	Peningkatan Sistem Pengelolaan, saran dan masukan						
	Pengoptimalkan sistem pengaduan berbasis teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan dan memantau tindak lanjutnya.	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
	Melakukan evaluasi rutin terhadap pengaduan untuk memastikan bahwa	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum

	seluruh keluhan ditangani dengan baik.	Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan					
6	Peningkatan kompetensi Pelayanan						
	Melakukan pelatihan dan pengembangan SDM pada pelayanan	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan Umum
	Peningkatan literasi digital bagi SDM pada pelayanan	Program Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik/ Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Unit Kerja Perangkat Daerah Yang Ada Di Kecamatan	V	V	V	V	Kepala Seksie Pelayanan 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 pada Kecamatan Sukorejo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sukorejo Kota Blitar menunjukkan penurunan sejak tahun 2022 semester 2 hingga tahun 2024 semester 1, namun Nilai SKM tersebut masih memenuhi target. Penurunan ini terlihat dalam rentang waktu 2022 sampai 2024 semester 1, meskipun pada tahun 2024 semester 2 terjadi peningkatan signifikan dengan nilai SKM mencapai **94,41**.

Alasan Penurunan:

1. Keterbatasan Pelayanan:

Penurunan nilai SKM bisa disebabkan oleh keterbatasan dalam memberikan layanan yang optimal, seperti kurangnya sumber daya manusia, fasilitas yang kurang memadai, atau ketidaksesuaian prosedur pelayanan dengan harapan masyarakat.

2. Perubahan Ekspektasi Masyarakat:

Masyarakat mungkin memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan, sehingga meskipun layanan yang diberikan tidak berubah secara signifikan, tingkat kepuasan dapat menurun.

3. Faktor Sosial-Ekonomi:

Faktor sosial dan ekonomi seperti inflasi, tingkat pengangguran, atau permasalahan lain di wilayah setempat juga dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. Komunikasi dan Transparansi:

Penurunan nilai SKM dapat pula terjadi jika informasi mengenai pelayanan tidak tersampaikan dengan baik, sehingga masyarakat merasa kurang mendapatkan perhatian atau kejelasan mengenai layanan yang mereka terima.

5. Adanya Masa Transisi atau Kebijakan Baru:

Jika terjadi perubahan kebijakan, reorganisasi, atau penyesuaian prosedur pelayanan, hal ini bisa menimbulkan gangguan sementara yang berimbas pada penilaian masyarakat.

Tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sukorejo Kota Blitar menunjukkan kecenderungan penurunan sejak tahun 2022 semester 2 hingga tahun 2024 semester 1. Pada tahun 2024 semester 1, nilai SKM memang belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini dapat dimaklumi karena data yang ada masih bersifat sementara dan belum mencakup hasil akhir tahun. Dengan demikian, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memahami faktor-faktor penyebab perubahan tren dan memastikan upaya perbaikan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Sehingga komitmen peningkatan yang signifikan pada tahun 2024 semester 2 harus berhasil dilakukan. Peningkatan yang signifikan pada semester 2 tahun 2024 dengan nilai SKM mencapai **94,41** dapat menjadi indikasi bahwa langkah-langkah perbaikan mulai berhasil diterapkan. Hal ini menunjukkan komitmen Kecamatan Sukorejo dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan nilai SKM ini merupakan momentum yang perlu dimanfaatkan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat dan memastikan pelayanan publik terus berkembang sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Upaya konsisten dan inovatif akan menjadi kunci keberhasilan jangka panjang.

4.4 Nilai SKM Tahun 2024 Kecamatan Sukorejo Kota Blitar

Pada tahun 2024, Kecamatan Sukorejo mencatatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. **Semester 1** nilai SKM sebesar **86,80** masih berada di bawah target tahunan yang telah ditetapkan, yaitu **90,10**. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa

faktor, seperti proses perbaikan layanan yang masih berjalan atau kendala internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja pelayanan. Hal ini dapat dimaklumi karena data yang ada masih bersifat sementara dan belum mencakup hasil akhir tahun. karena

2. **Semester 2** nilai SKM meningkat signifikan menjadi **94,41**. Peningkatan tajam ini menunjukkan adanya keberhasilan dalam penerapan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Faktor-faktor seperti peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses, dan komunikasi yang lebih baik kemungkinan menjadi pendorong utama kenaikan ini.

Hasil Akumulasi Tahun 2024 diambil dari rata-rata nilai kedua semester tersebut, diperoleh hasil **90,61**, yang telah melampaui target tahunan sebesar **90,10**. Hasil ini mencerminkan keberhasilan Kecamatan Sukorejo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan selama tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sukorejo Kota Blitar menunjukkan kecenderungan penurunan sejak tahun 2022 semester 2 hingga tahun 2024 semester 1. Pada tahun 2024 semester 1, nilai SKM memang belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini dapat dimaklumi karena data yang ada masih bersifat sementara dan belum mencakup hasil akhir tahun. Dengan demikian, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memahami faktor-faktor penyebab perubahan tren dan memastikan upaya perbaikan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Sehingga komitmen peningkatan yang signifikan pada tahun 2024 semester 2 harus berhasil dilakukan. Peningkatan yang signifikan pada semester 2 tahun 2024 dengan nilai SKM mencapai **94,41** dapat menjadi indikasi bahwa langkah-langkah perbaikan mulai berhasil diterapkan.
- Unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah Unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai total sebesar 93,28. Menunjukkan bahwa masyarakat merasa durasi penyelesaian layanan masih belum optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor prosedur yang kurang efisien, keterbatasan sumber daya manusia, atau kendala teknis dalam proses pelayanan. Hal ini mendorong rencana tindak lanjut berupa melakukan evaluasi prosedur layanan untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat disederhanakan. Selain itu meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan dan alokasikan sumber daya yang cukup untuk menangani volume layanan yang tinggi.
- Unsur biaya atau tarif mencatat nilai tertinggi, yaitu 99,47 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan transparansi dan keterjangkauan biaya layanan. Hal ini menandakan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan tanpa adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak resmi. Kepatuhan terhadap regulasi dan transparansi dalam penyampaian informasi terkait biaya menjadi faktor utama tingginya tingkat kepuasan pada aspek ini. Penyampaian informasi terkait biaya yang jelas, baik melalui papan pengumuman, brosur, atau media digital, membantu masyarakat memahami proses dan biaya yang

dikenakan. Transparansi ini menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi masyarakat. Proses pelayanan yang cepat dan efisien melalui teknologi digital berkontribusi pada pengurangan biaya tidak langsung, seperti biaya transportasi atau waktu yang terbuang karena harus kembali ke kantor kecamatan untuk menyelesaikan layanan. Jika ada kebijakan pemberian layanan gratis atau subsidi untuk kelompok masyarakat tertentu (misalnya, masyarakat kurang mampu atau lansia), hal ini dapat meningkatkan persepsi positif terhadap unsur biaya.

Blitar, 11 Desember 2024



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kecamatan Sukorejo dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner 9 (sembilan) unsur Aplikasi Website Sukma E.JATIM, berikut uraiannya:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - Tidak sesuai.
 - Kurang sesuai.
 - Sesuai.
 - Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - Tidak mudah.
 - Kurang mudah.
 - Mudah.
 - Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - Tidak cepat.
 - Kurang cepat.
 - Cepat.
 - Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis/Sesuai ketentuan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - Tidak kompeten
 - Kurang kompeten
 - Kompeten
 - Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - Tidak sopan dan ramah
 - Kurang sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukorejo Tahun 2024

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SUKOREJO TAHUN 2024

JUMLAH POPULASI : 6821

JUMLAH TARGET RESPONDEN : 826

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Laki-Laki	36	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	Perempuan	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Perempuan	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki-Laki	21	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
7	Perempuan	42	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
8	Perempuan	36	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
9	Perempuan	32	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
10	Laki-Laki	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Perempuan	45	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
13	Perempuan	17	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
14	Perempuan	50	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
15	Perempuan	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	Perempuan	16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	Perempuan	17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
19	Laki-Laki	16	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
20	Laki-Laki	16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	Perempuan	17	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
22	Perempuan	16	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
23	Laki-Laki	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Laki-Laki	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Perempuan	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	Perempuan	16	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
27	Perempuan	16	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
28	Perempuan	16	4	3	3	4	3	3	4	4	2	
29	Laki-Laki	16	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
30	Laki-Laki	16	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
31	Perempuan	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Laki-Laki	16	4	4	4	4	3	3	3	4	3	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
33	Laki-Laki	16	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
34	Perempuan	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Laki-Laki	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Laki-Laki	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Laki-Laki	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Laki-Laki	19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
41	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Laki-Laki	25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
43	Perempuan	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	Perempuan	19	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
45	Laki-Laki	45	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	Laki-Laki	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	Perempuan	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	Laki-Laki	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Laki-Laki	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Laki-Laki	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	Perempuan	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	Laki-Laki	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	Laki-Laki	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	Laki-Laki	36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	Laki-Laki	35	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
61	Perempuan	38	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
62	Laki-Laki	50	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
63	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
64	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
65	Laki-Laki	30	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
66	Laki-Laki	35	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
67	Perempuan	24	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
68	Laki-Laki	40	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
69	Perempuan	27	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
70	Perempuan	35	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
71	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
72	Laki-Laki	30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
73	Perempuan	36	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
74	Perempuan	30	4	3	4	4	4	3	3	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
75	Perempuan	36	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
76	Perempuan	34	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
77	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
78	Perempuan	35	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
79	Perempuan	30	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
80	Perempuan	32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
81	Perempuan	36	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
82	Laki-Laki	25	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
83	Laki-Laki	35	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
84	Perempuan	30	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
85	Laki-Laki	35	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
86	Laki-Laki	36	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
87	Laki-Laki	30	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
88	Perempuan	25	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
89	Laki-Laki	38	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
90	Laki-Laki	30	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
91	Laki-Laki	25	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
92	Perempuan	35	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
93	Laki-Laki	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
94	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
95	Laki-Laki	30	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	Perempuan	25	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
97	Perempuan	30	4	3	3	4	4	4	3	4	2	
98	Perempuan	30	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
99	Perempuan	35	3	3	4	4	3	3	3	4	2	
100	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
101	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
102	Laki-Laki	25	4	4	3	4	3	3	3	4	2	
103	Laki-Laki	25	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
105	Perempuan	30	4	4	3	4	3	4	3	4	2	
106	Perempuan	30	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
107	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
108	Perempuan	30	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
109	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
110	Laki-Laki	30	4	3	3	4	4	4	3	4	2	
111	Perempuan	25	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
112	Perempuan	36	3	3	3	4	4	3	4	4	2	
113	Perempuan	30	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
114	Perempuan	55	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
115	Perempuan	30	4	3	3	4	3	3	3	4	2	
116	Perempuan	30	3	3	3	4	4	3	4	4	2	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
117	Perempuan	25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
118	Laki-Laki	30	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
119	Laki-Laki	30	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
120	Laki-Laki	36	4	3	3	4	3	3	3	4	2	
121	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
122	Laki-Laki	55	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
123	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
124	Perempuan	35	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	Perempuan	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	Perempuan	30	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
127	Laki-Laki	25	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
128	Perempuan	25	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
129	Perempuan	30	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
130	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
131	Perempuan	25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
132	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
133	Perempuan	55	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
134	Perempuan	35	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
135	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
136	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
137	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
138	Laki-Laki	38	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
139	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
140	Laki-Laki	38	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
141	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
142	Laki-Laki	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
143	Laki-Laki	36	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
144	Laki-Laki	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
145	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
146	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
147	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
148	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
149	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
150	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
151	Perempuan	25	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
152	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
153	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
154	Perempuan	25	4	3	3	4	3	3	4	4	2	
155	Laki-Laki	58	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
156	Perempuan	55	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
157	Perempuan	55	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
158	Perempuan	65	3	3	3	4	3	3	4	4	2	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
159	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
160	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
161	Laki-Laki	55	2	3	2	4	3	3	3	2	2	
162	Laki-Laki	25	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
163	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	2	3	4	2	
164	Laki-Laki	25	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
165	Laki-Laki	35	2	3	3	4	3	3	3	4	3	
166	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
168	Perempuan	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
169	Laki-Laki	36	3	2	2	4	3	3	3	4	3	
170	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
171	Laki-Laki	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
172	Perempuan	23	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
173	Perempuan	25	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
174	Perempuan	23	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
175	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
176	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	Perempuan	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	Perempuan	23	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
181	Laki-Laki	25	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
182	Laki-Laki	48	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
183	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
184	Laki-Laki	54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
185	Perempuan	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
186	Laki-Laki	55	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
187	Laki-Laki	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	Perempuan	27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
189	Laki-Laki	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
190	Perempuan	39	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
191	Laki-Laki	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
192	Perempuan	52	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
193	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	Perempuan	49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
195	Perempuan	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	Perempuan	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	Laki-Laki	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	Laki-Laki	23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
200	Perempuan	29	4	4	4	4	4	3	4	4	3	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
201	Perempuan	24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
202	Perempuan	53	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
203	Laki-Laki	54	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
204	Laki-Laki	44	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
205	Laki-Laki	43	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
206	Laki-Laki	46	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
207	Perempuan	35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
208	Laki-Laki	57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	Laki-Laki	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
211	Laki-Laki	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
212	Perempuan	32	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
213	Laki-Laki	46	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
214	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	Laki-Laki	24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
216	Perempuan	29	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
217	Perempuan	49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
218	Laki-Laki	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	Perempuan	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
220	Perempuan	27	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
221	Perempuan	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
222	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	Perempuan	20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
225	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	Laki-Laki	24	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
227	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	Laki-Laki	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
229	Laki-Laki	42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
230	Laki-Laki	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
231	Perempuan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	Perempuan	39	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
233	Perempuan	40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
234	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	Perempuan	56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
236	Perempuan	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
237	Laki-Laki	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
238	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	Perempuan	24	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
240	Laki-Laki	53	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
241	Laki-Laki	40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
242	Laki-Laki	54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
243	Laki-Laki	24	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
244	Perempuan	19	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
245	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	Laki-Laki	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	Laki-Laki	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	Perempuan	29	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
251	Laki-Laki	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	Perempuan	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	Laki-Laki	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	Laki-Laki	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	Laki-Laki	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	Laki-Laki	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	Perempuan	30	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
261	Perempuan	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	Perempuan	25	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
263	Laki-Laki	24	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
264	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	Laki-Laki	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	Laki-Laki	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	Laki-Laki	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	Laki-Laki	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	Laki-Laki	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	Laki-Laki	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	Perempuan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	Laki-Laki	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
285	Perempuan	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	Perempuan	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	Perempuan	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	Laki-Laki	54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
294	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	Laki-Laki	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
297	Laki-Laki	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	Perempuan	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	Perempuan	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	Laki-Laki	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	Perempuan	56	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
303	Perempuan	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	Perempuan	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	Laki-Laki	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	Laki-Laki	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	Perempuan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	Perempuan	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	Perempuan	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	Perempuan	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	Perempuan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	Laki-Laki	24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
313	Laki-Laki	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	Perempuan	36	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
315	Perempuan	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	Laki-Laki	73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	Perempuan	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	Laki-Laki	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	Perempuan	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	Perempuan	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	Perempuan	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	Laki-Laki	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
327	Perempuan	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	Perempuan	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	Laki-Laki	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	Laki-Laki	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	Laki-Laki	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
335	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	Laki-Laki	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	Perempuan	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
343	Laki-Laki	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
344	Perempuan	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	Laki-Laki	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	Laki-Laki	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	Laki-Laki	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	Perempuan	49	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
355	Perempuan	57	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
356	Laki-Laki	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
357	Laki-Laki	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
358	Laki-Laki	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
359	Laki-Laki	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
360	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
361	Perempuan	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
362	Laki-Laki	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
363	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
364	Perempuan	19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
365	Perempuan	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
366	Perempuan	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	Perempuan	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
369	Perempuan	49	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
370	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	Laki-Laki	54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
372	Laki-Laki	50	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
373	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
374	Perempuan	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	Perempuan	30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
376	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	Perempuan	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	Laki-Laki	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	Laki-Laki	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	Perempuan	40	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
382	Perempuan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	Perempuan	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	Laki-Laki	50	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
386	Laki-Laki	50	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
387	Laki-Laki	50	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
388	Perempuan	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	Perempuan	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	Laki-Laki	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
391	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
392	Laki-Laki	50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
393	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
394	Perempuan	50	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
395	Perempuan	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
396	Perempuan	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
397	Laki-Laki	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
398	Perempuan	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	Perempuan	50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
400	Perempuan	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	Perempuan	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
402	Perempuan	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
403	Perempuan	40	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
404	Perempuan	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	Laki-Laki	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
406	Laki-Laki	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
407	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
408	Laki-Laki	40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
409	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
410	Laki-Laki	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
411	Perempuan	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
412	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
413	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
414	Laki-Laki	48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
415	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
416	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
417	Laki-Laki	52	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
418	Perempuan	26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
419	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
420	Perempuan	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
421	Perempuan	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
422	Perempuan	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
423	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
424	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
425	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
426	Laki-Laki	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
427	Perempuan	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
428	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
429	Laki-Laki	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
430	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
431	Perempuan	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
432	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
433	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
434	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
435	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
436	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
437	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	Perempuan	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
439	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
440	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
441	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
442	Laki-Laki	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
443	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
444	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
445	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
446	Laki-Laki	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
447	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
448	Laki-Laki	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
449	Laki-Laki	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
450	Laki-Laki	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
451	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
452	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
453	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
454	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
455	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
456	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
457	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
458	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
459	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
460	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
461	Perempuan	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
462	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
463	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
464	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
465	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
466	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
467	Laki-Laki	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
468	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
469	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
470	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
471	Laki-Laki	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
472	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
473	Laki-Laki	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
474	Perempuan	52	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
475	Laki-Laki	22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
476	Perempuan	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
477	Perempuan	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
478	Perempuan	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
479	Laki-Laki	37	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
480	Perempuan	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
481	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
482	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
483	Perempuan	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
484	Laki-Laki	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
485	Perempuan	26	2	3	3	3	3	3	3	1	3	
486	Perempuan	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
487	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
488	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
489	Perempuan	39	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
490	Perempuan	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
491	Perempuan	39	4	3	3	4	3	3	3	4	2	
492	Laki-Laki	36	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
493	Perempuan	41	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
494	Perempuan	28	3	3	4	3	4	4	3	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
495	Laki-Laki	40	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
496	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
497	Perempuan	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
498	Perempuan	31	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
499	Laki-Laki	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
500	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
501	Laki-Laki	35	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
502	Laki-Laki	19	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
503	Perempuan	27	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
504	Perempuan	27	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
505	Laki-Laki	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
506	Laki-Laki	52	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
507	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
508	Perempuan	38	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
509	Perempuan	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
510	Perempuan	40	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
511	Laki-Laki	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
512	Perempuan	22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
513	Laki-Laki	50	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
514	Perempuan	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
515	Perempuan	40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
516	Perempuan	48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
517	Perempuan	27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
518	Perempuan	25	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
519	Perempuan	40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
520	Laki-Laki	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
521	Laki-Laki	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
522	Perempuan	48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
523	Perempuan	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
524	Laki-Laki	26	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
525	Perempuan	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
526	Laki-Laki	39	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
527	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
528	Perempuan	32	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
529	Perempuan	45	3	4	3	4	3	3	4	4	2	
530	Perempuan	31	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
531	Laki-Laki	29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
532	Perempuan	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
533	Laki-Laki	43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
534	Laki-Laki	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
535	Perempuan	24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
536	Perempuan	36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
537	Laki-Laki	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
538	Laki-Laki	53	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
539	Perempuan	18	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
540	Laki-Laki	40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
541	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
542	Laki-Laki	26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
543	Perempuan	27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
544	Perempuan	36	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
545	Laki-Laki	49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
546	Laki-Laki	49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
547	Laki-Laki	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
548	Laki-Laki	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
549	Perempuan	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
550	Perempuan	51	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
551	Perempuan	36	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
552	Perempuan	27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
553	Perempuan	24	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
554	Perempuan	43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
555	Laki-Laki	26	3	3	3	4	3	3	4	1	3	
556	Laki-Laki	36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
557	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
558	Perempuan	36	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
559	Perempuan	31	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
560	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
561	Laki-Laki	54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
562	Perempuan	45	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
563	Perempuan	40	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
564	Laki-Laki	34	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
565	Perempuan	43	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
566	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
567	Perempuan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
568	Laki-Laki	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
569	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
570	Perempuan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
571	Perempuan	18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
572	Laki-Laki	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
573	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
574	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
575	Laki-Laki	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
576	Laki-Laki	57	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
577	Laki-Laki	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
578	Perempuan	39	3	3	3	4	4	3	3	4	3	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
579	Laki-Laki	54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
580	Laki-Laki	50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
581	Perempuan	57	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
582	Perempuan	26	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
583	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
584	Perempuan	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
585	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
586	Laki-Laki	46	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
587	Perempuan	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
588	Laki-Laki	50	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
589	Perempuan	35	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
590	Perempuan	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
591	Laki-Laki	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
592	Perempuan	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
593	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
594	Perempuan	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
595	Perempuan	48	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
596	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
597	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
598	Perempuan	36	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
599	Perempuan	39	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
600	Perempuan	21	4	3	4	4	3	4	4	4	2	
601	Laki-Laki	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
602	Laki-Laki	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
603	Laki-Laki	49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
604	Perempuan	40	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
605	Perempuan	33	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
606	Laki-Laki	43	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
607	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
608	Laki-Laki	39	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
609	Laki-Laki	35	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
610	Perempuan	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
611	Laki-Laki	46	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
612	Laki-Laki	53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
613	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
614	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
615	Perempuan	22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
616	Perempuan	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
617	Perempuan	31	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
618	Laki-Laki	32	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
619	Perempuan	24	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
620	Perempuan	51	3	3	2	4	3	3	3	3	2	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
621	Laki-Laki	64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
622	Perempuan	54	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
623	Perempuan	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
624	Perempuan	51	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
625	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
626	Laki-Laki	55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
627	Laki-Laki	44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
628	Perempuan	56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
629	Perempuan	40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
630	Perempuan	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
631	Perempuan	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
632	Perempuan	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
633	Perempuan	42	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
634	Laki-Laki	53	3	3	3	3	3	4	3	4	2	
635	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
636	Perempuan	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
637	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
638	Perempuan	49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
639	Perempuan	45	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
640	Perempuan	51	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
641	Laki-Laki	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
642	Perempuan	47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
643	Laki-Laki	39	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
644	Perempuan	48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
645	Perempuan	57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
646	Laki-Laki	42	3	3	3	4	3	2	3	2	2	
647	Laki-Laki	44	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
648	Perempuan	46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
649	Laki-Laki	43	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
650	Laki-Laki	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
651	Laki-Laki	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
652	Perempuan	28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
653	Perempuan	64	3	1	2	4	3	3	2	3	3	
654	Laki-Laki	53	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
655	Laki-Laki	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
656	Laki-Laki	36	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
657	Laki-Laki	45	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
658	Perempuan	47	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
659	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
660	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
661	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
662	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
663	Laki-Laki	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
664	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
665	Perempuan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
666	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
667	Laki-Laki	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
668	Laki-Laki	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
669	Laki-Laki	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
670	Perempuan	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
671	Laki-Laki	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
672	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
673	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
674	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
675	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
676	Perempuan	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
677	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
678	Laki-Laki	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
679	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
680	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
681	Perempuan	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
682	Laki-Laki	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
683	Perempuan	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
684	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
685	Perempuan	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
686	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
687	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
688	Laki-Laki	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
689	Perempuan	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
690	Laki-Laki	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
691	Perempuan	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
692	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
693	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
694	Laki-Laki	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
695	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
696	Perempuan	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
697	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
698	Laki-Laki	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
699	Laki-Laki	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
700	Laki-Laki	56	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
701	Perempuan	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
702	Perempuan	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
703	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
704	Perempuan	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
705	Perempuan	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
706	Perempuan	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
707	Perempuan	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
708	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
709	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
710	Perempuan	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
711	Perempuan	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
712	Laki-Laki	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
713	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
714	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
715	Perempuan	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
716	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
717	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
718	Laki-Laki	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
719	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
720	Laki-Laki	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
721	Laki-Laki	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
722	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
723	Laki-Laki	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
724	Laki-Laki	40	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
725	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
726	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
727	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
728	Laki-Laki	58	3	3	2	4	3	2	3	3	2	
729	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
730	Perempuan	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
731	Laki-Laki	40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
732	Laki-Laki	40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
733	Laki-Laki	46	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
734	Laki-Laki	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
735	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
736	Perempuan	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
737	Perempuan	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
738	Laki-Laki	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
739	Laki-Laki	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
740	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
741	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
742	Laki-Laki	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
743	Perempuan	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
744	Perempuan	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
745	Laki-Laki	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
746	Laki-Laki	34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
747	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
748	Laki-Laki	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
749	Perempuan	32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
750	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
751	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
752	Laki-Laki	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
753	Perempuan	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
754	Laki-Laki	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
755	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
756	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
757	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
758	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
759	Perempuan	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
760	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
761	Perempuan	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
762	Laki-Laki	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
763	Perempuan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
764	Laki-Laki	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
765	Perempuan	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
766	Laki-Laki	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
767	Perempuan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
768	Laki-Laki	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
769	Perempuan	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
770	Perempuan	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
771	Perempuan	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
772	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
773	Laki-Laki	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
774	Laki-Laki	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
775	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
776	Laki-Laki	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
777	Perempuan	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
778	Laki-Laki	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
779	Perempuan	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
780	Laki-Laki	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
781	Perempuan	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
782	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
783	Perempuan	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
784	Laki-Laki	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
785	Perempuan	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
786	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
787	Perempuan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
788	Perempuan	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

NOMOR			NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	Jenis Kelamin	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
789	Perempuan	53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
790	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
791	Laki-Laki	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
792	Laki-Laki	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
793	Perempuan	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
794	Laki-Laki	50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
795	Laki-Laki	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
796	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
797	Perempuan	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
798	Laki-Laki	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
799	Laki-Laki	64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
800	Laki-Laki	63	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
801	Laki-Laki	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
802	Perempuan	37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
803	Perempuan	46	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
804	Perempuan	46	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
805	Perempuan	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
806	Perempuan	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
807	Laki-Laki	34	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
808	Perempuan	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
809	Perempuan	39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
810	Perempuan	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
811	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
812	Laki-Laki	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
813	Laki-Laki	40	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
814	Perempuan	37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
815	Laki-Laki	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
816	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
817	Perempuan	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
818	Perempuan	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
819	Laki-Laki	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
820	Perempuan	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
821	Laki-Laki	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
822	Laki-Laki	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
823	Perempuan	4545	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
824	Perempuan	60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
825	Perempuan	60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
826	Laki-Laki	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI RATA-RATA			3,714	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG			0,415	0,416	0,411	0,439	0,418	0,416	0,418	0,438	0,413	
SKM UNIT PELAYANAN			94,41									

NRR Per Unsur				
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	
U1	Persyaratan	75.00	C	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A	
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C	
U4	Biaya / Tarif	75.00	C	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B	
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C	
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A	
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A	
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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







LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM KECAMATAN SUKOREJO TH 2023



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) menjadi salah satu upaya penting yang dilakukan oleh instansi pemerintah tak terkecuali Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menggarisbawahi bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pasal 39 undang-undang tersebut mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja melalui mekanisme pengukuran kepuasan masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai standar pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan yang diterima.

Pada periode tahun 2023, pelaksanaan SKM menjadi prioritas untuk menilai efektivitas reformasi birokrasi yang tengah dijalankan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu, tindak lanjut dari hasil survei ini sangat penting sebagai wujud nyata komitmen pemerintah dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Penilaian ini tidak hanya menjadi acuan bagi perbaikan pelayanan di masa depan, tetapi juga sebagai alat untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik secara aktif.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, laporan ini menyajikan tindak lanjut atas hasil survei yang mencakup rekomendasi perbaikan, rencana aksi yang konkret, serta implementasi langkah-langkah strategis untuk memperbaiki area-area pelayanan yang masih kurang memuaskan. Dengan demikian, diharapkan laporan ini dapat menjadi landasan bagi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Sukorejo Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,510	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,550	A
3	Waktu Penyelesaian	3,350	A
4	Biaya/Tarif	3,950	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,460	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,7361	A
7	Perilaku Pelaksana	3,560	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,870	A
9	Sarana dan Prasarana	3,540	A

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka Nilai Unsur Pelayanan pada tabel tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat

diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Waktu Pelayanan	PROGRAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK/ PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH UNIT KERJA PERANGKAT DAERAH YANG ADA DI KECAMATAN	V	V	V	V	SEKSIE PELAYANAN UMUM
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	PROGRAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK/ PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH UNIT KERJA PERANGKAT DAERAH YANG ADA DI KECAMATAN	V	V	V	V	SEKSIE PELAYANAN UMUM

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pemberian kompensasi berupa souvenir apabila terjadi keterlambatan layanan	Sudah dilaksanakan	Latar Belakang: Kecamatan Sukorejo berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Namun, dalam situasi tertentu, keterlambatan layanan bisa terjadi. Untuk menjaga kepercayaan publik, kecamatan akan memberikan kompensasi berupa souvenir bagi warga yang mengalami keterlambatan layanan sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.		Biaya Operasional: Anggaran tambahan untuk souvenir bisa menjadi beban jika tidak direncanakan dengan baik. Ketidakpastian Penyebab Keterlambatan: Keterlambatan akibat faktor eksternal sulit dikendalikan. Keadilan dalam Pemberian: Menentukan kriteria

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			Tujuan: 1. Memberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab atas keterlambatan layanan. 2. Menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan Sukorejo. 3. Meningkatkan kesadaran pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Sasaran: Warga yang mengurus administrasi atau layanan publik di kantor Kecamatan Sukorejo dan mengalami keterlambatan layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan (misalnya,		keterlambatan yang layak mendapatkan kompensasi secara adil. 4. Koordinasi dan Administrasi: Proses pencatatan dan pemberian kompensasi bisa terhambat oleh birokrasi. 5. Kualitas Souvenir: Souvenir yang tidak sesuai dapat mengurangi dampak positif. 6. Efektivitas dalam Kepuasan: Kompensasi tidak menyelesaikan masalah jika layanan tidak diperbaiki. 7. Pemantauan dan Evaluasi: Sulit mengukur efektivitas

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			keterlambatan lebih dari waktu yang dijanjikan). Bentuk Kompensasi: Souvenir berupa cinderamata khas Kecamatan Sukorejo sebagai tanda terima kasih atas kesabaran warga. Prosedur Pelaksanaan: Identifikasi Keterlambatan: Petugas pelayanan mencatat waktu pengajuan dan waktu penyelesaian layanan. Jika terjadi keterlambatan, warga akan diberitahu tentang hak mereka untuk menerima kompensasi. Pemberian Souvenir: Souvenir diberikan		tanpa evaluasi yang jelas. 8. Stok Souvenir: Keterbatasan stok bisa menyebabkan ketidakpuasan lebih lanjut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			langsung setelah terjadi keterlambatan layanan dan warga menandatangani bukti penerimaan kompensasi. 3. Pencatatan: Setiap pemberian kompensasi dicatat dalam sistem administrasi kecamatan untuk evaluasi lebih lanjut. Tindak Lanjut Evaluasi: Setiap bulan, dilakukan evaluasi jumlah keterlambatan layanan dan kompensasi yang telah diberikan. Identifikasi penyebab keterlambatan akan dilakukan untuk mengurangi frekuensi kejadian di masa depan. Jika ditemukan kendala internal yang menyebabkan keterlambatan, perbaikan sistem		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			dan pelatihan pegawai akan dilakukan. Anggaran: Biaya kompensasi akan diambil dari anggaran kecamatan yang telah disetujui, dengan alokasi untuk penyediaan souvenir secara berkala. Tanggung Jawab Pelaksanaan: Koordinator pelayanan publik bertanggung jawab untuk memastikan keterlambatan teridentifikasi dengan baik. Camat bertanggung jawab atas evaluasi bulanan dan pengambilan keputusan terkait perbaikan layanan.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
2	Penyebarluasan informasi jenis pelayanan Kantor Kecamatan Sukorejo melalui media sosial Instagram	Sudah dilaksanakan	Latar Belakang: Kecamatan Sukorejo terus berupaya meningkatkan aksesibilitas informasi terkait layanan publik. Mengingat semakin berkembangnya penggunaan media sosial,		Keterbatasan Sumber Daya: Membutuhkan waktu, tenaga, dan keterampilan untuk membuat konten yang menarik dan informatif secara rutin.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			terutama Instagram, sebagai sarana komunikasi, platform ini dinilai efektif untuk menjangkau masyarakat secara luas. Dengan demikian, penggunaan Instagram akan dioptimalkan untuk menyebarkan informasi terkait jenis-jenis pelayanan di Kecamatan Sukorejo. Tujuan: 1. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang disediakan oleh Kecamatan Sukorejo. 2. Memberikan informasi terkini terkait prosedur pelayanan secara cepat dan mudah diakses. 3. Menyederhanakan komunikasi antara pemerintah kecamatan dan masyarakat melalui media		Keterbatasan Akses Masyarakat: Tidak semua warga aktif atau memiliki akun Instagram, sehingga informasi mungkin tidak menjangkau seluruh masyarakat. Pengelolaan Konten: Mengelola akun secara profesional memerlukan konsistensi dan kualitas konten yang baik agar tidak menurunkan citra pelayanan. Kesesuaian Informasi: Tantangan dalam menyajikan informasi

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			sosial. 4. Sasaran: Seluruh masyarakat Kecamatan Sukorejo dan sekitarnya, khususnya pengguna media sosial, yang memerlukan informasi terkait pelayanan publik. Jenis Informasi yang Akan Disebarluaskan: 1. Informasi jenis pelayanan di kecamatan (misalnya pembuatan KTP, KK, surat pindah, legalisasi dokumen, dll.). 2. Alur dan prosedur setiap layanan. 3. Persyaratan administrasi yang diperlukan untuk setiap layanan. 4. Jam operasional pelayanan. 5. Informasi terbaru terkait kebijakan atau perubahan		layanan yang kompleks menjadi mudah dipahami oleh masyarakat luas dalam format singkat. Interaksi yang Responsif: Menjaga interaksi aktif dengan masyarakat membutuhkan dedikasi untuk menjawab pertanyaan dan menangani keluhan dengan cepat. Evaluasi Efektivitas: Sulit mengukur sejauh mana informasi yang disebarkan benar-benar diterima dan dipahami oleh masyarakat tanpa

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			dalam layanan publik. 6. Pengumuman penting, seperti jadwal tutup layanan saat hari libur nasional atau kegiatan kecamatan. 7. Kontak yang dapat dihubungi untuk bantuan lebih lanjut. Strategi Penyebarluasan Informasi: 1. Konten Visual Menarik: Membuat infografis, gambar, dan video pendek yang informatif dan mudah dipahami. 2. Posting Rutin: Mengatur jadwal posting secara berkala, misalnya 3 kali seminggu, untuk memastikan informasi selalu ter-update. 3. Penggunaan Fitur Instagram: Memanfaatkan fitur stories, highlights,		mekanisme evaluasi yang tepat.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			reels, dan live session untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat. 4. Hashtag dan Tagging Lokasi: Menggunakan hashtag yang relevan dan menandai lokasi Kecamatan Sukorejo untuk menjangkau lebih banyak orang. 5. Interaksi dengan Pengguna: Menjawab pertanyaan yang diajukan di kolom komentar atau melalui direct message secara responsif. Prosedur Pelaksanaan: 1. Penyiapan Konten: Tim informasi dan humas kecamatan akan membuat dan merancang konten yang informatif dan menarik. 2. Publikasi Konten: Setiap		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			konten akan diposting melalui akun Instagram resmi kecamatan (@kec_sukorejo123) dengan jadwal yang telah ditetapkan. 3. Promosi Akun: Meminta masyarakat untuk mengikuti akun Instagram kecamatan melalui berbagai media lain (spanduk, selebaran, dan pengumuman di kantor kecamatan). Tindak Lanjut Evaluasi: 1. Monitoring Aktivitas Akun: Melakukan pemantauan terhadap jumlah pengikut, tingkat interaksi, dan respons masyarakat terhadap postingan. 2. Survey Kepuasan Masyarakat: Mengadakan survei untuk mengukur		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			apakah masyarakat merasa terbantu dengan informasi yang disebarluaskan melalui Instagram. 3. Review Konten dan Frekuensi Posting: Meninjau efektivitas konten dan jadwal posting secara berkala untuk memastikan informasi tetap relevan dan bermanfaat. Anggaran: Anggaran yang diperlukan meliputi biaya pembuatan konten (desain grafis, video) dan promosi akun, yang akan diambil dari dana komunikasi publik kecamatan.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			Tanggung Jawab Pelaksanaan: 1. Tim Humas dan Informasi Kecamatan: Bertanggung jawab dalam pembuatan konten, manajemen akun Instagram, serta interaksi dengan masyarakat melalui media sosial. 2. Koordinator Pelayanan Publik: Bertugas memastikan bahwa informasi yang disebarluaskan akurat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Sukorejo Kota Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Terdapat rencana tindak lanjut yang masih perlu ditingkatkan pelaksanaan, yaitu:
 - Peningkatan kecepatan, efektivitas dan efisiensi pelayanan Kantor Kecamatan Sukorejo.
 - Penyebarluasan informasi layanan tidak hanya melalui instagram tetapi juga melalui aplikasi Jelasin Sitarjo milik Kecamatan Sukorejo, dimana pengguna aplikasi berbasis website tersebut publikasi relatif masih sedikit.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Peningkatan kecepatan, efektivitas dan efisiensi pelayanan Kantor Kecamatan Sukorejo	1. Digitalisasi dan otomatisasi layanan 2. Pelatihan pegawai 3. Optimalisasi alur kerja 4. Peningkatan infrastruktur teknologi 5. Pemantauan dan evaluasi kinerja 6. Sistem antrian online 7. Peningkatan komunikasi publik 8. Pengaturan beban kerja dan penambahan SDM	12 bulan	Camat Sukorejo	Tim sosial media, petugas layanan kelurahan, Tim IT Kota Blitar

2	Penyebarluasan informasi jenis pelayanan Kantor Kecamatan Sukorejo melalui media sosial Instagram	1. Konten visual yang menarik 2. Pemanfaatan fitur instagram 3. Konsistensi posting 4. Penggunaan Hashtag dan Tangging Lokasi 5. Interaksi dan respon cepat 6. Kolaborasi dengan influencer lokal 7. Survey online dan feedback	12 bulan	Camat Sukorejo	Tim sosial media, petugas layanan kelurahan, Tim IT Kota Blitar

Blitar, 15 April 2024



CAMAT SUKOREJO

JITO BASKORO S.Sos.

Pembina Tk. I

NIP. 19690601 199003 1 010