

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA
KANTOR KECAMATAN TARAKAN UTARA
KOTA TARAKAN**



**SEMESTER II
JULI S.D DESEMBER 2022
KECAMATAN TARAKAN UTARA**

**KOTA TARAKAN
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kecamatan Tarakan Utara Tahun 2022.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan serta sebagai bentuk pertanggung jawaban Kecamatan Tarakan Utara dalam menjalankan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan sebagai bahan evaluasi dan tolak ukur penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Tarakan, 01 Desember 2022
CAMAT

BADARUDIN ISHAK, SH
NIP.1968805051994031018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Hasil yang ingin dicapai	6
1.7 Profil Unit Pelayanan	7
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	10
2.1 Ruang Lingkup	10
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	10
2.2.1 Persiapan	11
2.2.2 Pengumpulan Data	13
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	13
2.2.4 Penyusunan Laporan	15
BAB III HASIL PENGUKURAN	16
3.1 Deskripsi Responden Menjelaskan Hasil Survei	16
3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	20
BAB IV PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Rekomendasi	25
Lampiran 1 Keterangan 9 Unsur Pelayanan	27
Lampiran 2 Daftar Survey SKM.....	28
Lampiran 3 Dokumentasi	29
Lampiran 4 Daftar Kuesioner SKM.....	31
Lampiran 5 Nilai yang di dapat dari SKM.....	32
Lampiran 6 Pengelolaan Data SKM.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2022 Tim survey kepuasan masyarakat Kecamatan Tarakan Utara melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survey untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 Dasar Hukum

- 1.2.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu di jelaskan yaitu :

- 1.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- 1.3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.3 Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 1.3.4 Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- 1.3.5 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

- peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan
- 1.3.6 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - 1.3.7 Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - 1.3.8 Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - 1.3.9 Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - 1.3.10 Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - 1.3.11 Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 1.3.12 Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
 - 1.3.13 Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1.4.1 Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 1.4.2 Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.3 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.4 Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Kecamatan Tarakan Utara sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- 1.4.5 Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan.
- 1.4.6 Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 1.4.7 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan.

1.4.8 Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- 1.5.1 Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1.5.2 Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.3 Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.4 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.5 Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- 1.5.6 Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- 1.5.7 Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.5.8 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan.

1.5.9 Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat perubahan kinerja kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga masyarakat dapat terlibat langsung secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

1.6.1 Sebagai bahan perbaikan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya;

1.6.2 Pengguna layanan memahami adanya sarana dan prasarana untuk pelayanan pengaduan (keluhan) yang diajukan oleh masyarakat pengguna layanan;

1.6.2 Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan memiliki data tingkat kepuasan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan.

1.7 Profil Unit Pelayanan

Deskripsi singkat unit pelayanan, yaitu tentang :

a. Identitas Penyelenggara

Nama Unit Pelayanan: Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan.

Alamat: Jl. P. Aji Iskandar RT. 18 Kelurahan Juata Laut

Telepon / Fax : (0551) 2053600 / (0551) 2053601

E-Mail : kecamatan.tarakanutara@gmail.com

Facebook : kec.tarakan utara@gmail.com

b. Visi

Visi merupakan cara pandang jauh kedepan kemana Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan akan diarahkan dan apa yang akan dicapai maupun diperoleh, sejalan dengan visi Pemerintah kota Tarakan yaitu

“Terwujudnya Tarakan sebagai Kota maju dan sejahtera melalui Smart City”.

c. Misi

- 1) Meningkatkan Sumber daya Manusia yang d terampil, Mandiri, Berkualitas an Berdaya Saing.
- 2) Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintah yang Amanah, Profesional, Efektif, dan Efisien yang berbasis pada system penganggaran yang Pro Rakyat.
- 3) Meningkatkan dan Mempercepat Pembangunan Infrastruktur public yang cepat, mudah, adil, dan tranfaran.
- 4) Mengembangkan ekonomi daerah yang beroreintasi pada kepentingan rakyat melalui sektor perdagangan, jasa indutri, pariwisata, dan pertanian dalam akti luas.
- 5) Meningkatkan Pememfaatan dan pengelolaan sumber daya alam melalui peningkatan nilai tambah yang berwawasan lingkungan dengan mamfaatkan teknologi tepat guna, kreatif, dan inovatif, berbasis ilmu pengetahuan.
- 6) Meningkatkan Pembagunan Aklak dengan moral sesuai kreatif local serta mewujudkan kepastian Hukum dan pemerintahan yang bersih dan berwibawah.

d. Motto

Motto pelayanan merupakan kalimat, frasa, atau kata sebagai semboyan atau pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari suatu organisasi sebagai

bentuk komitmen terhadap pelayanan publik. Adapun motto pelayanan Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan adalah :

“Disiplin Dalam Bekerja”

“Prima Dalam Pelayanan”

Motto yang tertuang dalam kalimat di atas memiliki makna bahwa perangkat daerah dan seluruh unit pelayanan yang ada di dalamnya berupaya memberikan setiap layanan kepada masyarakat yang menyejukan hati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap hari secara terus menerus.

e. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tarakan.

Menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan Kegiatan Masyarakat
2. Mengkoordinasikan Upaya Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum
3. Mengkoordinasikan Penerapan dan Penegakan Peraturan Perundang-Undangan
4. Mengkoordinasikan Pemeliharaan Prasarana dan fasilitas Pelayanan Umum
5. Mengkoordinasikan Penyelenggaraan Kegiatan di Tingkat Kecamatan
6. Membina Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan
7. Melaksanakan Pelayanan Masyarakat yang Menjadi ruang Lingkup tugasnya dan/atau yang Belum Dapat Dilaksanakan Pemerintah Kelurahan

8. Melaksanakan Kewenangan Pemerintahan yang Dilimpahkan oleh Walikota Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah.

f. Standar Administrasi Pelayanan (SAP) :

1. Jenis Pelayanan :

- 1.1 Surat Keterangan Hak Milik Kapal
- 1.2 Surat Dispensasi Nikah
- 1.3 Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris
- 1.4 Legalisasi Surat Keterangan Tukang
- 1.5 Surat Keterangan
- 1.6 Surat Rekomendasi
- 1.7 Surat Pengantar
- 1.8 Legalisasi
- 1.9 Legalisir

BAB II

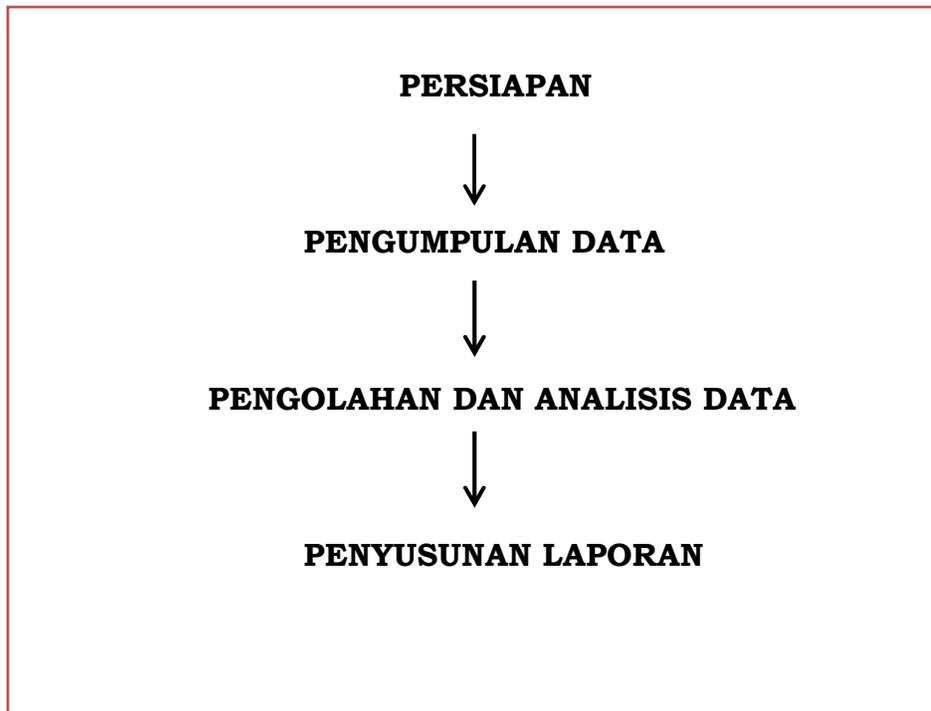
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Semester II bulan Juli s.d. Desember Tahun 2022 dengan mengedarkan **107 (Seratus Tujuh)** kuesioner kepada Responden yang menjadi pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara meliputi Bidang Pemerintahan, Bidang Trantibum dan Bidang Pemberdayaan Masyarakat.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tarakan Utara
- b. **Kick-Off Meeting** Tim Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tarakan Utara untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. **Briefing dan Role Play** kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau

pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara **simple random sampling** dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden disetiap lokasi penelitian atau para pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui **wawancara** tatap muka (*faceto face interviews*) dengan menggunakan **kuesioner** terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan, dengan jumlah responden adalah **107 (Seratus Tujuh)** orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2022.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survey kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan Kantor Kecamatan Tarakan Utara, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik. Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survei, antara lain :

1. Data responden harus dimasukkan semua, mulai dari nomor responden, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui profil responden dari pelayanan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dan penentuan program kerja berikutnya.
2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan, apabila ada yang tidak diisi oleh responden maka dapat berpengaruh pada nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR).

$\text{Nilai rata-rata (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner terisi}}$

3. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, ditetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur sebagai berikut :

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,11$

Sedangkan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,11$
--

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan yaitu antara 25/150 maka indeks kepuasan dikonversikan dengan 25.

$\text{Nilai kepuasan masyarakat} = \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$

5. Sedangkan mutu pelayanan dibagi 4 kategori, yaitu :

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 puas
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang puas
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat puas

6. Perangkat pengolahan

Pengolahan menggunakan komputer yang dilakukan dengan menginput data kuesioner yang sudah terisi dan dimasukkan dalam program excel.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Deskripsi responden menjelaskan hasil survei, yang meliputi :

a. Jumlah responden

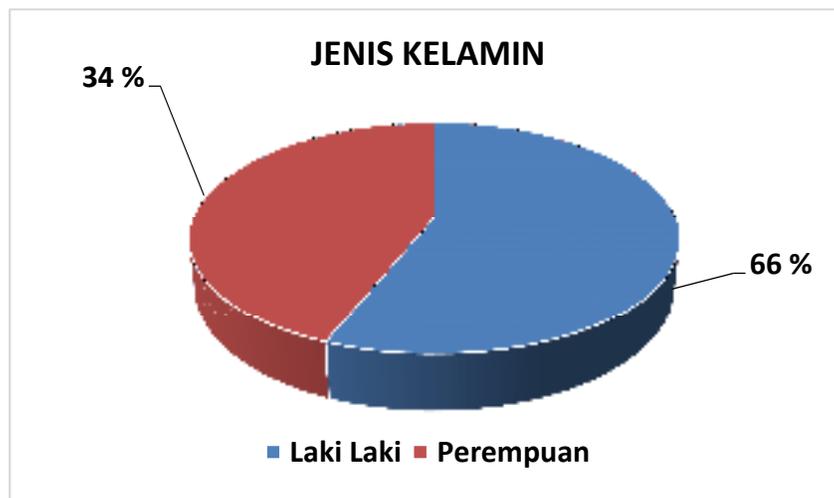
Dari hasil survei yang telah dilaksanakan didapat jumlah responden **107** orang.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi pekerjaan responden dengan hasil sebagai berikut :

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	60 orang	66%
Perempuan	47 orang	34 %

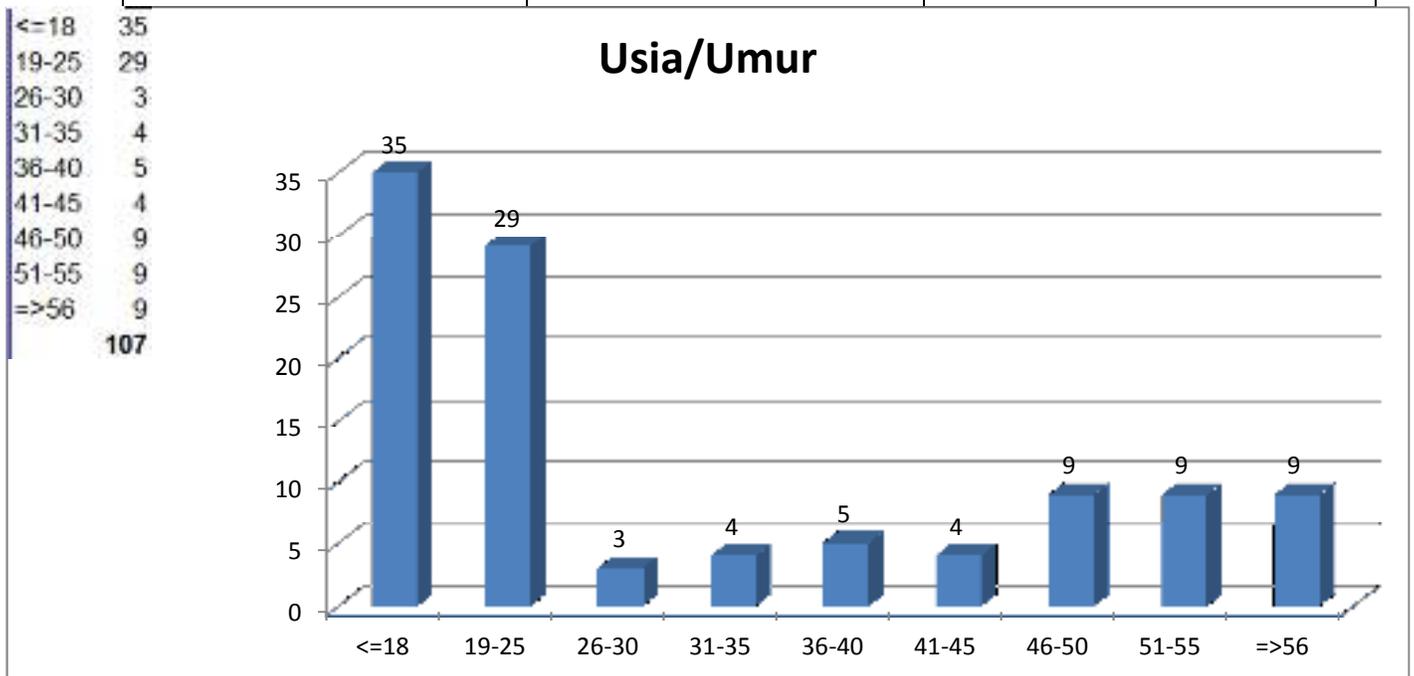
Jenis Kelamin	Jumlah
Laki Laki	60
Perempuan	47
	107



Dari data survei menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan didominasi oleh responden laki-laki yaitu sejumlah 60 orang sedangkan perempuan hanya ada 47 orang responden.

c. **Berdasarkan umur**

Usia	Jumlah	Persentase
≤ 18 Tahun	35	25 %
19 s.d 25 Tahun	29	23 %
26 s.d 30 Tahun	3	3 %
31 s.d 35 Tahun	4	4%
36 s.d 40 Tahun	5	6%
41 s.d 45 Tahun	4	4 %
46 s.d 50 Tahun	9	12 %
51 s.d 55 Tahun	9	12 %
≥ 56 Tahun	9	12 %

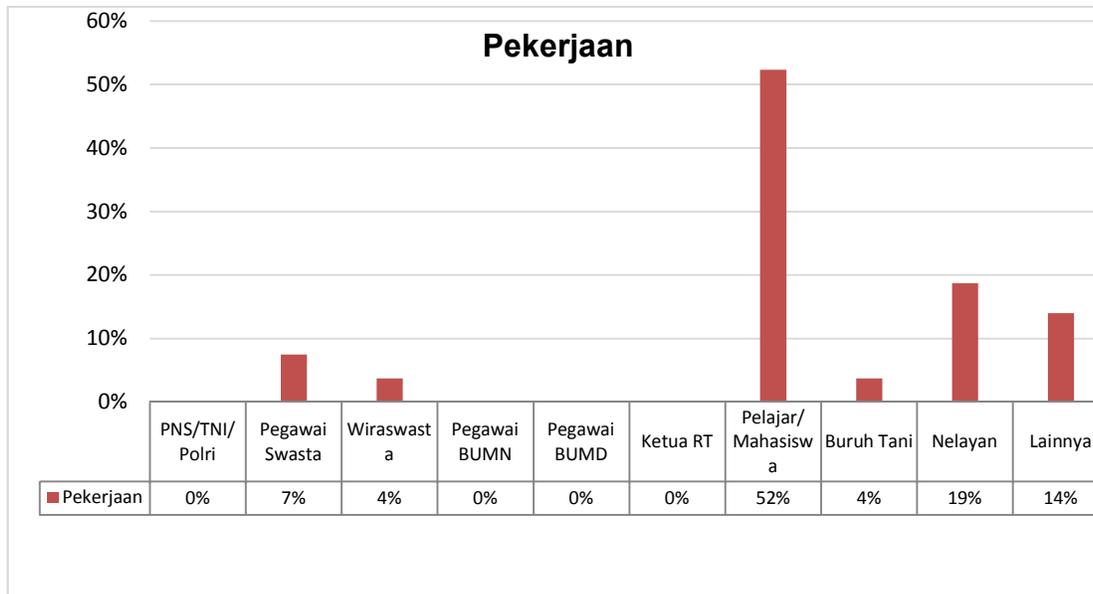


Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi umur responden dengan hasil sebagai berikut mayoritas umur 18 tahun kebawah sebanyak 35 orang sedangkan yang terendah 26 tahun keatas sebanyak 3 orang.

d.Berdasarkan Pekerjaan.

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi pekerjaan responden dengan hasil sebagai berikut :

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI/POLRI	- orang	0 %
Pegawai Swasta	8 orang	7 %
Wiraswasta	4 orang	4 %
Pegawai BUMN	- orang	0 %
Pegawai BUMD	- orang	0 %
Ketua RT.	- orang	0 %
Pelajar/Mahasiswa	56 orang	52 %
Buruh Tani	4 orang	4 %
Nelayan	20 orang	19 %
Lainya	15 orang	14 %

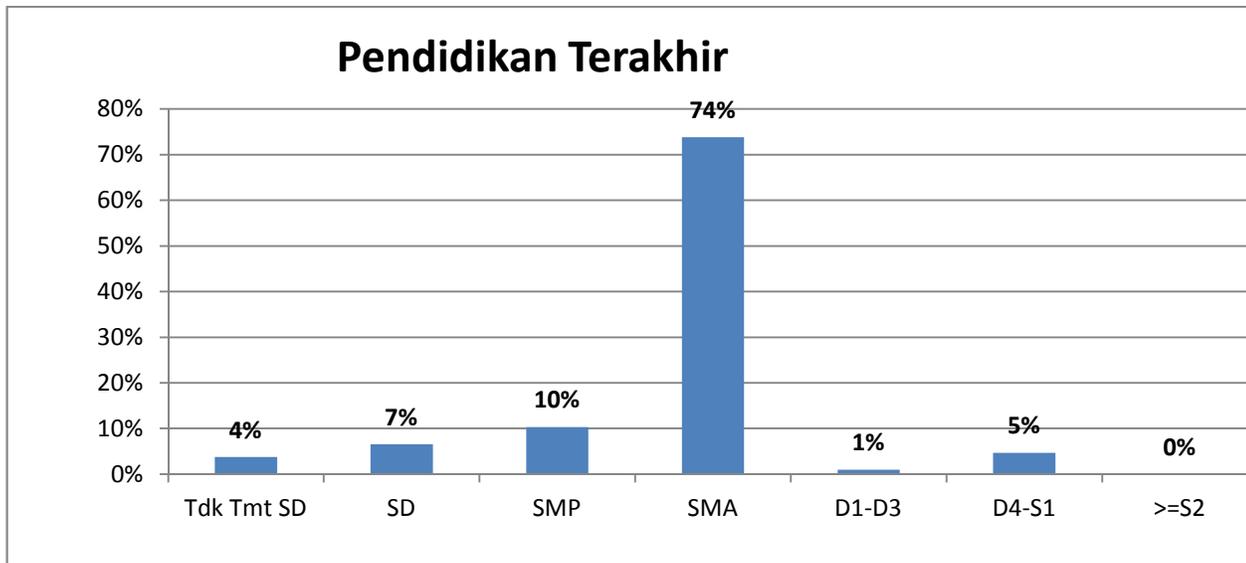


Dari data survei yang menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi pekerjaan responden mayoritas memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa yakni sebanyak 56 orang. Sedangkan Klasifikasi pekerjaan yang terendah adalah Pns, pegawai BumN,Pegawai Bumd dan Ketua RT.0 orang.

d. Berdasarkan pendidikan

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi pendidikan responden dengan hasil sebagai berikut.

Pendidikan	Jumlah	Presentase
TDK.TMT SD	4 orang	4 %
SD	7 orang	7 %
SLTP	11 orang	10 %
SLTA	79 orang	74 %
D1,D2. D3,	1 orang	1 %
D4-SI	5 orang	5 %
S2	- orang	0%



Dari data survei yang menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi pendidikan responden terlihat jumlah mayoritas berpendidikan SLTA yakni 79 orang, klasifikasi pendidikan Terakhir SMP dan D4 – SI ke atas sebanyak 17 orang yang merupakan jumlah terendah dari total responden yang disurvei, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pendidikan responden berpendidikan SLTA atau SMA.

No.	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Presentase
1	Umur	< 18 Tahun	35 %
2	Jenis Kelamin	Laki – Laki	56 %
3	Pendidikan Terakhir	SLTA/SMA	74 %
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	52 %

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan memuat tentang 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan

- c. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani
- d. Kewajaran serta Kesesuaian biaya dalam Pelayanan
- e. Spesifikasi jenis layanan yang diberikan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Perilaku Petugas dalam Pelayanan
- h. Kualitas sarana dan prasarana
- i. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 89,64** dengan angka Indeks sebesar 90,04 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2

**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan Kependudukan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.514
2.	Prosedur Pelayanan	3.514
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3.617
4.	Kewajaran serta kesesuaian biaya	3.981
5.	Spesifikasi Jenis Layanan	3.533
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.570
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3.570
8.	Kualitas sarana dan Prasarana	3.710
9.	Penanganan Pengaduan	3.589

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 89,64 atau dalam posisi SANGAT BAIK sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya Kesesuaian/ Kewajaran biaya (4,000), sedangkan unsur yang lainnya memiliki nilai (NRR) yang dalam kategori Kurang Puas dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (rata-rata 3,514). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya Kesesuaian/ Kewajaran biaya. Sedangkan pada Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara pada umumnya

sangat baik. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur Biaya Kesesuaian/ Kewajaran biaya (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar (4,000), selain itu ada 3 (tiga) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya Prosedur Pelayanan masih kurang, perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (3,514)
- b. Prosedur Pelayanan (3,514)
- c. Spesifikasi Jenis Layanan (3,533)

Tabel 3

**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tarakan
Utara Kota Tarakan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,514
2.	Prosedur Pelayanan	3.514
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas	3.617
4.	Kewajaran serta Kesesuaian biaya	3.981
5.	Spesifikasi jenis Layanan	3.533
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.570
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3.570
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.710
9.	Penanganan Pengaduan	3.589

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Kantor ini memiliki nilai yang paling rendah dengan NRR 3,514 selanjutnya disusul unsur Prosedur Pelayanan NRR 3.514 dan NRR Spesifikasi Jenis Layanan 3.533 Dari hasil penilaian tersebut unsure Kejelasan dan Kepastian Prilaku Petugas Layanan dan Kualiatas Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang lain perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur-unsur pelayanan di unit ini memiliki nilai rata-rata diatas 3,000 sehingga perlu dipertahankan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa unsur Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Persyaratan Layanan Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini terjadi sebagai salah satu akibat dari tidak terpenuhinya Prosedur Pelayanan dan Spesifikasi Layanan. Dan hal ini coba diatasi dengan pemahaman tentang Prosedur Pelayanan dan Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Unsur berikutnya yang perlu ditingkatkan lagi adalah unsur Kualitas Sarana dan Prasarana. Unsur-unsur lainnya juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a) Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31- 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 89,64;
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kesesuaian / Kewajaran Biaya (4,000)
- c) Dari 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a). Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (3,514)
 - d) Prosedur Pelayanan (3,514)
 - e) Spesifikasi Jenis Layanan (3,533)
- f) Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Kondisi Sarana dan Prasarana : ruang pelayanan tidak dingin (pendingin ruangan rusak);
 - b. Waktu Pelayanan akan disesuaikan dengan jenis pelayanannya;
 - c. Kondisi Produk Spesifikasi Jenis Layanan akan disesuaikan dengan hasil yang diharapkan;
- g) Sebagai masukan tambahan, masyarakat penerima layanan di Kantor Kecamatan Tarakan Utara Kota Tarakan untuk memberikan masukan dan kritik di luar pertanyaan baku dalam kuesioner. Beberapa saran dan kritik yang disampaikan antara lain :

NO	SARAN / MASUKAN
1	Ruangan kurang nyaman, Panas, Pelayanan bagus
2	Ruangan panas, tidak ada pendingin ruangan (AC)
3	Ruang pelayanan panas
4	Ruangan tunggu kurang luas
5	Saya Puas dengan Pelayanan, Ruang Kurang Dingin (Pengap)
6	Semoga kedepannya lebih baik lagi dari segi pelayanan dan lainnya
7	Ruang Lingkup Kerja Cukup Memuaskan
8	Pelayanan yang di berikan sudah sangat baik, saya berharap agar tetap di pertahankan
9	Pelayanan baik
10	Panas
11	Ruang pelayanan kurang dingin/ ruang pelayanan lembab sangat panas

4.2 Rekomendasi

Sesuai dengan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pendoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka beberapa saran yang dapat dijadikan landasan Pelaksanaan Penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang akan datang, antara lain :

- a) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- b) Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang Produk Spesifikasi jenis pelayanan.
- c) Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Kantor Kecamatan Tarakan Utara lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan antrian yang telah ada.

Agar unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Tarakan Utara dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan. Demikian laporan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tarakan utara Kota Tarakan yang dapat kami sampaikan. Semoga bermamfaat dan terimah.

LAMPIRAN

Lampiran I. Unsur – unsur Pelayanan

Keterangan :	
U1 s/d U9	: Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	: Nilai rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	: Jumlah NRR tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi : Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	: NRR per unsur x 0,9 perunsur
IKM Unit Pelayanan	: 89,64
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Unsur Pelayanan	NRR
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.514
Prosedur Pelayanan	3.514
Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3.617
Kewajaran serta kesesuaian biaya	3.981
Spesifikasi Jenis Layanan	3.533
Kemampuan Petugas Pelayanan	3.570
Perilaku Petugas Pelayanan	3.570
Kualitas Sarana dan Prasarana	3.710
Penanganan Pengaduan	3.589

Lampiran 2. Daftar Survey Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Tarakan Utara

NO.	LOKASI	JUMLAH SAMPEL	KETERANGAN
1.	Ruang Pelayanan Kecamatan Tarakan Utara	107	
	JUMLAH	107	

Keterangan :

- U1 s.d. U9= Unsur-Unsur pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0,9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATARATA
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.514
U2	Prosedur Pelayanan	3.514
U3	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3.617
U4	Kewajaran serta Kesesuaian biaya	3.891
U5	Spesifikasi Jenis Layanan	3.533
U6	Kemampuan petugas Pelayanan	3.570
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.570
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.710
U9	Penanganan Pengaduan	3.589

IKM UNIT PELAYANAN : 89,64

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

A (Sangat Baik): 88,31 - 100,00

B (Baik): 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik): 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik): 25,00 - 64,99

Lampiran 3. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Tarakan Utara Tahun 2022.



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SKM
KECAMATAN TARAKAN UTARA
KOTA TARAKAN
PRIODE II BUALAN JULI – DESEMBER TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : SKM		
89,64	RESPONDEN		
	JUMLAH	: 107 Orang	
	JENIS KELAMIN	: Laki –laki	: 60 Orang
			Perempuan
	PENDIDIKAN	: TDK,TMT,SD	: 47
		SD	Orang
		SD	: 7 Orang
		SMP	: 11 Orang
		SMA	: 79 Orang
		DI,D2,D3	: 1 Orang
		D4,SI	: 5 Orang
		S2	: 0 Orang
	Periode Survei	: JULI s/d DESEMBER 2022	

**TERIMA KASIH, PENILAIAN TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT
UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Lampiran 6. Pengolahan Data (SKM).

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022**

Unit Pelayanan : KANTOR KECAMATAN TARAKAN UTARA
 Alamat : JL.P.AJI ISKANDAR RT.18 KELURAHAN JUATA LAUT
 Telpon / Fax : (0551) 2053600

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4	4	3
6	3	3	4	4	4	4	3	3	3
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4
9	4	3	4	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	3
12	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	3	4	4	4	3	3	4	4	3
14	3	3	4	4	4	4	3	3	2
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4
17	4	4	3	4	4	3	3	3	3
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	3	4	3
20	3	4	3	4	3	4	3	4	4
21	3	4	4	4	4	4	3	4	3
22	4	2	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4
24	4	3	4	4	3	4	4	4	3
25	3	4	4	4	4	4	3	4	3
26	4	4	3	4	3	3	4	3	4
27	4	3	4	4	4	4	3	4	3
28	4	3	4	4	4	4	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4
31	4	3	4	4	4	4	3	3	3
32	3	4	3	4	3	3	4	4	4
33	4	4	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	4	4	3	4	3	3	4
35	2	3	4	4	3	4	4	4	4

36	4	4	3	4	2	4	4	3	3
37	4	2	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	4	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	4	4	3
42	3	4	3	4	3	4	4	3	4
43	4	3	3	4	3	3	3	3	3
44	4	2	4	4	4	4	4	4	3
45	3	4	4	4	4	3	3	4	4
46	3	3	3	4	4	2	4	4	4
47	2	3	3	4	3	3	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	4	3	4	4	4	3
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	3
55	2	3	4	4	4	3	4	4	4
56	3	4	4	4	2	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	2
59	4	4	4	4	4	4	3	4	3
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	3	4	4	4	4
62	4	3	4	4	3	3	4	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	3	3	3	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	3	4	3	4
70	3	4	3	4	3	4	3	4	3
71	2	2	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	3	3	3	3
73	4	4	3	4	2	4	4	3	4
74	3	4	4	4	2	4	4	3	4
75	4	4	3	4	3	4	3	4	4
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	3	3	3	4
78	3	4	4	4	3	4	4	4	3
79	4	2	3	4	2	4	3	3	4
80	3	4	4	4	3	3	4	4	3
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	2	4	4	4	4

84	4	3	3	3	3	3	4	4	4
85	4	4	4	4	3	3	3	3	3
86	3	3	4	4	4	3	3	3	4
87	4	3	4	4	4	3	3	4	4
88	3	3	4	4	4	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3
90	3	4	4	4	4	3	3	3	4
91	4	3	3	4	2	3	4	4	3
92	3	4	3	4	4	3	4	4	3
93	4	3	4	4	4	3	4	4	4
94	4	3	4	4	4	3	4	4	4
95	4	2	3	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4
97	3	4	4	4	3	3	4	4	4
98	4	3	3	4	4	3	3	4	4
99	3	3	3	4	3	4	3	4	4
100	3	4	4	4	4	4	4	3	4
101	4	4	4	4	3	4	4	3	4
102	4	3	4	4	4	4	3	4	4
103	4	3	3	4	4	3	3	4	3
104	4	4	3	4	4	4	4	4	3
105	4	3	4	4	4	4	3	4	3
106	3	4	4	4	4	3	4	4	3
107	3	4	4	4	4	4	3	4	3
ΣNilai /Unsur	376	376	387	426	378	382	382	397	384
NRR / Unsur	3.514	3.514	3.617	3.981	3.533	3.570	3.570	3.710	3.589
NRR tertbg/ unsur	0.387	0.387	0.398	0.438	0.389	0.393	0.393	0.408	0.395
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3.59	89.64

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.514
U2	Prosedur Pelayanan	3.514
U3	Kecepatan Pelayanan	3.617
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.981
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.533
U6	Kompetensi Petugas	3.570

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.570
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.710
U9	Penanganan Pengaduan	3.589

IKM UNIT PELAYANAN :	89.64
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	
-------------------------	--------------------	--

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Kecamatan Tarakan Utara
Pemerintah Kota tarakan

INSTANSI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN TARAKAN UTARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak / Ibu / Saudara Yang Terhormat

Kantor Kecamatan Tarakan Utara sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Tarakan Utara, untuk itu Kantor Kecamatan Tarakan Utara melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Tarakan Utara atas penyelenggaraan pelayanan

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Tarakan Utara kepada Masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Tarakan, 01 Desember 2022

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN TARAKAN UTARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN: Kecamatan Tarakan Utara
ALAMAT: Jl. P. Aji Iskandar Rt. 18 Kelurahan Juata Laut
TELP / FAX: 0551 – 2053600 / 0551 - 2053601
E-Mail: kecamatan.tarakanutara@gmail.com

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik