

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sub Bagian Seksi Pelayanan Kecamatan Trangkil merupakan tempat penyelenggara pelayanan perizinan, hal ini menjadikan layanan yang dilakukan memiliki peran besar penilaian kinerja pelayanan publik di Kecamatan Trangkil

Beberapa unit layanan telah melakukan survai tersendiri terkait perizinan yang dilakukannya, namun penilaian tersebut belum menggambarkan pelayanan secara keseluruhan sehingga dilakukan kembali survai menyeluruh dari berbagai jenis layanan yang diselenggarakan. Penilaian ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang diselenggarakan di Kecamatan Trangkil baik dari proses perizinannya maupun dari segi fasilitas yang telah diberikan.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan outcome memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survai, untuk itu perlu dilaksanakan Survai Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan survai kepuasan masyarakat di Kecamatan Trangkil adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
-

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

1.3. Maksud Dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja / kualitas pelayanan di Kecamatan Trangkil kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha dan layanan yang lain sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkuatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan. Secara rinci tujuan SKM adalah :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala ;
 2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan ;
-

3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik ;
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik ;
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan ;
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik ;
7. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. **Transparan**
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
 2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
 3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
-

4. Berkesinambungan

Survai Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survai Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survai Kepuasan Masyarakat, survai tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak (netral).

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survai Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Kecamatan Trangkil, meliputi metode survai dan unsur survai, langkah-langkah penyusunan survai kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survai, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survai Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survai.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survai Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

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 Survai 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

METODOLOGI SURVAI

2.1 Definisi Survai

Survai merupakan tehnik riset dengan memberi batas yang jelas atas data, penyelidikan, peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu. Survai Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survai Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survai Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survai periodik adalah survai yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan masyarakat. Survai dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode Dan Unsur Survai

Metode yang digunakan untuk melakukan Survai Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survai. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei, sehingga penilaian tetap dilakukan. Unsur survai kepuasan masyarakat adalah faktor dari aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan**
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
4. **Kompetisi Pelaksana**
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
5. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).
6. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku
7. **Waktu Pelayanan**
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
8. **Biaya/Tarif**
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
9. **Perilaku Pelaksana**
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

2.3.1 Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survai Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Pengarah, Pelaksanan (Ketua dan anggota sebagai surveyor minimal sebanyak tiga orang).

2.3.2 Penyiapan Bahan Survai

1. Kuisisioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survai terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survai

Bagian II : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban yang tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana respon

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur fektif. pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik / puas sampai dengan tidak baik / tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- a. Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden / sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krefcle and morgon.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi Kantor Kecamatan Trangkil pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden dilakukan dengan pengisian kuisisioner responden yang datang langsung ke Kecamatan Trangkil.

2. Pengisian Pengumpulan Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan (2) dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara :
- Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survai, dapat melibatkan unsur pengawasan atas sejenisnya yang terkait.
 - Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat pusat, propinsi maupun kabupaten / kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survai Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survai kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Ttotal unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1

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

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

2.5. Perangkat Pengolahan Data

1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer / sistem database (Microsoft Excel 2010)

2) Pengolahan secara manual

1. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan sebagai berikut :

- a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survai pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai survai pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survai unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut, pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survai unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun, berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survai

Hasil Akhir kegiatan penyusunan Survai Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1) Survai setiap unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan survai kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan, diperoleh dari jumlah nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.2.
Unsur Survai Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan Pelayanan	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	B
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	C
4	Kompetensi pelaksana	D
5	Sarana dan Prasarana	E
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	F
7	Waktu Pelayanan	G
8	Biaya / Tarif	H
9	Perilaku Pelaksana	I

Maka untuk mengetahui nilai survai unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survai adalah nilai indeks (X)

Dengan demikian nilai survai unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = x 25
=(lihat Tabel 2.1, Nilai interval Konversi)
 - b. Mutu pelayanan (lihat tabel 2.1, Mutu Layanan)
- 2) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 2.1)
 - 3) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survai Kepuasan Masyarakat

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	Januari s/d September 2021
2	Pengumpulan Data / Survai IKM	Januari s/d September 2021
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

BAB III

PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trangkil menggunakan pendekatan Metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, mekanisme dan Prosedur
- c. Produk, spesifikasi dan jenis pelayanan.
- d. Kompetensi Pelaksana
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Penanganan dan Pengaduan, Saran dan Masukan
- g. Waktu Pelayanan
- h. Biaya / Tarif
- i. Perilaku Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan persiapan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Trangkil dimulai bulan Januari 2021 sampai September 2021, dilaksanakan pada jam kerja di Kantor Bagian Pelayanan Kecamatan Trangkil, Kabupaten Pati. Adapun waktu pelaksanaan dari tiga tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan SKM Kantor Kecamatan Trangkil

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1.	Persiapan	1-01-2021 s/d 1-09-2021
2.	Pengumpulan Data / Survei IKM - Forum Konsultasi Publik - Pengambilan di Ruang Pelayanan	1-01-2021 s/d 1-09-2021
3.	Pengolahan Data Indeks	1-10-2021 s/d 6-10-2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan	4-10-2021 s/d 9-10-2021

Sumber Data : Data Primer diolah 2021

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden atau sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel Sampel dari Krejcie dan Morgan. Jumlah Responden IKM Kecamatan Trangkil Kabupaten Pati jumlah 250 responden.

Berdasarkan kunjungan pemohon Kecamatan Trangkil Kabupaten Pati setiap bulan rata-rata berkisar antara 100-300 pemohon, baik yang mengajukan layanan perizinan, layanan kependudukan, layanan waris tanah, layanan SKCK, dispensasi nikah, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen / sertifikat perizinan yang telah terbit

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden / sampel / pemohon yang datang di Kantor Kecamatan Trangkil, Jalan Raya Pati Tayu Km. 11 Kecamatan Trangkil Kabupaten Pati. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data / survei dilaksanakan 1 Februari 2020 s/d 1 Desember 2020, langsung datang, diisi dan dikumpulkan.

3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 250 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3.2. Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,37
2	Sistem Mekanisme Prosedur	3,40
3	Waktu Pelayanan	3,40
4	Biaya / Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45
6	Kompetensi Pelaksana	3,43
7	Perilaku Pelaksana	3,45
8	Sarana dan Prasarana	3.30
9	Penanganan / Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14

Sumber Data : Data Primer diolah, 2021

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- Waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,40 (menyatakan bahwa cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan).
- Biaya / tarif dengan nilai rata-rata 4,00 (menyatakan bahwa biaya Gratis)
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3 artinya hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana prasarana, penanganan / pengaduan saran dan masukan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah.

2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanann tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(0,37 \times 0,11) + (0,38 \times 0,11) + (0,38 \times 0,11) + (0,44 \times 0,11) + (0,38 \times 0,11) + (0,38 \times 0,11) + (0,38 \times 0,11) + (0,37 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) = 3,43$$

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh : 3,43

Tabel 3.3. Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,37	0,37
2	Sistem Mekanisme Prosedur	3,40	0,38
3	Waktu Pelayanan	3,40	0,38
4	Biaya / Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,45	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,30	0,37
9.	Penanganan / pengaduan, Saran dan Masukan	3,14	0,35
			3,43

Sumber Data : Data Primer diolah, 2021

3. Nilai Survai Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survai unit pelayanan ke sembilan unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = $3,43 \times 25 = 85,75$
2. Mutu Pelayanan termasuk **kategori B**
3. **Kinerja unit pelayanan adalah BAIK**

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil Survai Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Di Kecamatan Trangkil dibedakan menjadi 5 (lima) yaitu karakteristik berdasarkan jenis layanan yang diterima, jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan serta berdasarkan asal pelanggan.

3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini :

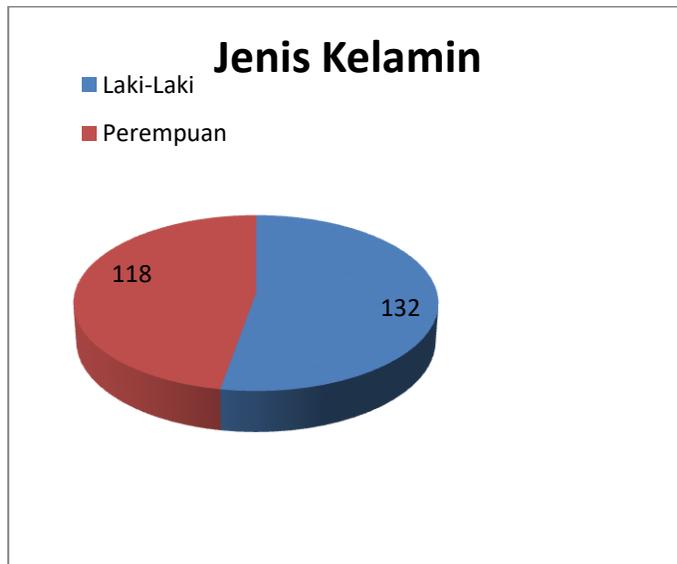
Tabel 3.5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PROSENTASE (%)
1.	Laki – Laki	132	52,80
2.	Perempuan	118	47,20
	Jumlah	250	100

Sumber Data : Data Primer, diolah : 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua) orang sedangkan perempuan sebanyak 118 (seratus delapan belas) orang.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

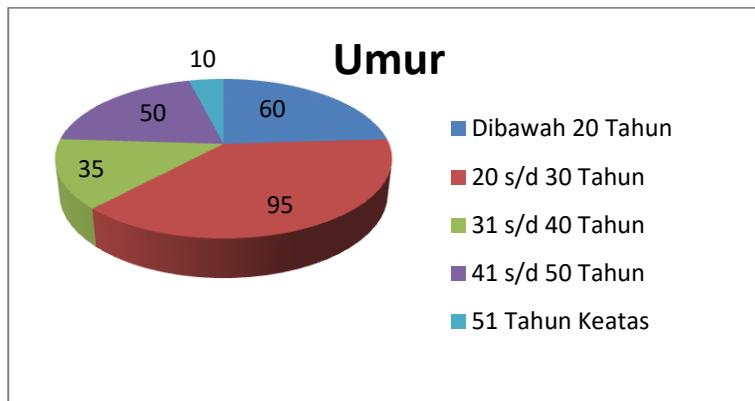
Tabel 3.6. Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Dibawah 20 tahun	60	24,00
2	20 s/d 30 tahun	95	38,00
3	31 s/d 40 tahun	35	14,00
4	41 s/d 50 tahun	50	20,00
5	51 tahun keatas	10	4,00
	Jumlah	250	100

Sumber data : data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 20 s/d 30 tahun sebanyak 95 (sembilan puluh lima) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2

Responden Berdasarkan Umur



Gambar 3.2. Responden Berdasarkan Umur

3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu Kelompok SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat dalam tabel 3.7 dibawah ini :

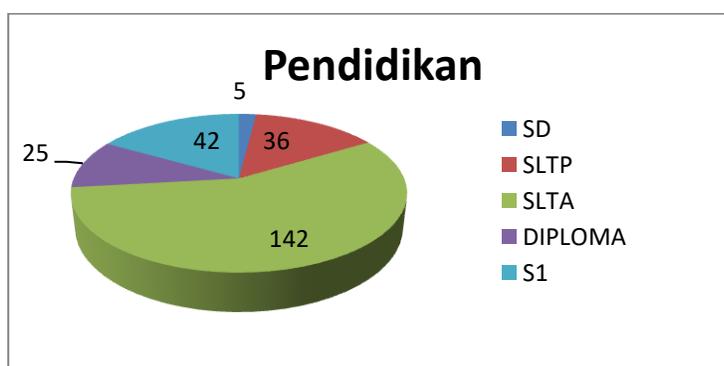
Tabel 3.7. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	5	2,00
2	SLTP	36	14,40
3	SLTA	142	56,80
4	Diploma	25	10,00
5	S1	42	16,80
6	S2	-	-
	Jumlah	250	100

Sumber data : Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yanberpendidikan SLTA dengan jumlah 142 (seratus empat puluh dua) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat dalam gambar 3.3.

Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan



Gambar 3.3. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok yaitu kelompok Pelajar / Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, PNS/TNI/Polri dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 3,8. dibawah ini :

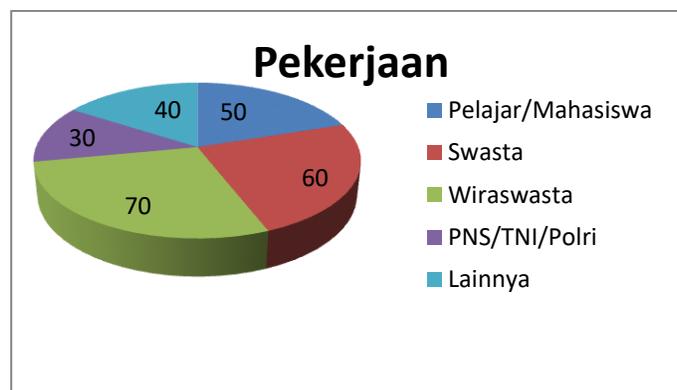
Tabel 3.8. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	50	20
2	Swasta	60	24
3	Wiraswasta	70	28
4	PNS/TNI/Polri	30	12
5	Lainnya	40	16
	Jumlah	250	100

Sumber data : Data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan layanan, mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai Pelajar / Mahasiswa sebanyak 87 (delapan puluh tujuh) orang, kebanyakan mengurus KTP, KK dan SKCK. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4.

Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.6. Analisa Masalah

Faktor timbulnya kendala dalam kegiatan Survai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengamatan dan evaluasi diketahui bahwa penyebab yang dianggap paling dominan adalah :

1. Masyarakat kurang respek / tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya dalam pengisian di dalam lembar jawaban kuisisioner. Hal ini disebabkan oleh :
 - a. Kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya hasil survai Indeks Kepuasan Masyarakat.

- b. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap upaya perubahan paradigma OPD.
2. Masyarakat belum sepenuhnya paham dan mengetahui tugas pokok dan fungsi OPD. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi ke bawah. Sehingga perlu adanya sosialisasi antara pihak Kecamatan dengan pihak Desa didalam wadah Rakorcam membahas tentang sosialisasi SOTK OPD.

3.7. Pemecahan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, untuk alternatif pemecahan permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan pelayanan prima sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
 2. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor secara terus menerus dengan meningkatkan kemampuan, aktivitas ketrampilan, responsibilitas dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dalam melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
 3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui pelatihan dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
-

3.8. Rencana Tindak Lanjut.

Rencana Tindak Lanjut perbaikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dari nilai yang didapatkan sebagaimana dalam tabel berikut ini :

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/KEGIATAN	KETERANGAN
1	Waktu Pelayanan	3,37	Dari jam 08.00 s/d 14.00 WIB Sesuai jam kerja pelayanan	Pelayanan sesuai dengan jam kerja
2	Persyaratan Pelayanan	3,40	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
3	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,40	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan	Mempercepat respon
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	4,00	Sesuai aturan yang ada	Sesuai SOP Dan SP Kec. Trangkil
5	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,45	Sesuai sistem mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan	Sistem mekanisme dan prosedur diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
6	Kompetensi pelaksana	3,43	Mengikuti sertakan apabila ada diklat / bintek tentang kompetensi SDM	Pengiriman personil kompetensi diklat/bintek
7	Perilaku pelaksana	3,45	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Aturan perilaku pegawai telah ditetapkan
8	Biaya / tarif	3,30	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Biaya diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
9	Sarana dan prasarana	3,14	Perencanaan penambahan sarana dan prasarana	Tambahan untuk laktasi, arena permainan anak dan disabilitas

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil Survai Kepuasan Masyarakat Pelayanan di Kecamatan Trangkil Tahun 2021 diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden Survai Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Trangkil sebanyak 250 orang.
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai rendah adalah penanganan pengaduan (3,14), Sarana dan Prasarana (3,30), dan persyaratan pelayanan (3,37)
3. Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Trangkil selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana dan prasarana perbaikan pelayanan melalui APBD.
4. Penambahan tenaga pelayanan di bagian garda depan, dengan memberikan usulan kepada BKPP dinas yang berkepentingan tentang Sumber Daya Manusia
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **85,75** dan mutu pelayanan termasuk **Kategori B**, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**

4.2. Saran / Rekomendasi

Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Trangkil disarankan sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan.
 2. Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima.
 3. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survai Kepuasan Masyarakat agar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat terus meningkat,
-

4. Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan, pelayanan prima dan pengetahuan tentang peraturan perizinan yang berlaku agar dapat menjelaskan setiap alur perizinan, sehingga dapat dimengerti pengguna jasa dengan lebih baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan prima di Kecamatan Trangkil, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi, serta sarana prasana dan SDM ditambah. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada di Kecamatan Trangkil, sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan diperbaiki hal-hal yang masih kurang



**PEMERINTAH KABUPATEN PATI
KECAMATAN TRANGKIL**

Jalan Raya Pati-Tayu Km. 11, Telp. 0295 - 384179

Kode Pos : 59182 [http : //kecamatantrangkil.patikab.go.id](http://kecamatantrangkil.patikab.go.id)
Faximile : - e-mail : kecamatantrangkil@patikab.go.id

KEPUTUSAN CAMAT TRANGKIL

NOMOR : 074 / 67 / 2021

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN TRANGKIL KABUPATEN PATI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT TRANGKIL

- Menimbang : a. Bahwa untuk menunjang pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Trangkil dapat berjalan dengan lancar, tertib administrasi, mencapai hasil yang maksimal sesuai tujuan dan mengikuti prosedur serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, dipandang perlu membentuk Tim Survai Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trangkil ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Camat Trangkil menetapkan Keputusan Camat tentang Pembentukan Tim Survai Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trangkil ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) ;
3. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negera Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438) ;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Satu Pintu;

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Peraturan Bupati Pati No. 64 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tingkat Kecamatan..
10. Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati

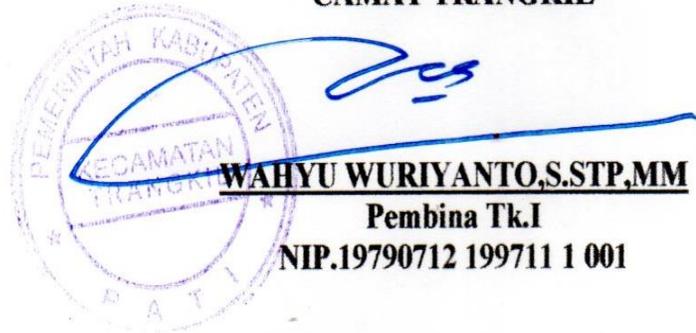
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT TRANGKIL PEMBENTUKAN TIM SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TRANGKIL KABUPATEN PATI
- KESATU : Membentuk Tim Survai Kepuasan Masyarakat Kecamatan Trangkil Kabupaten Pati dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Melakukan persiapan Survai Kepuasan Masyarakat ;
 - b. Melakukan pengambilan data Survai Kepuasan Masyarakat ;
 - c. Melakukan pengolahan data Survai Kepuasan Masyarakat ;
 - d. Melakukan penyusunan laporan Survai Kepuasan Masyarakat ;
 - e. Melaksanakan rapat-rapat koordinasi terkait Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh ;
 - f. Menyampaikan hasil Survai Kepuasan Masyarakat Kepada Publik.
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada CAMAT di Kecamatan Trangkil.
- KEEMPAT : Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini, mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Ketua Tim dan berpedoman kepada peraturan perundangan yang berlaku.
- KELIMA : Biaya yang timbul; akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Pati Tahun Anggaran 2021

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata dapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Trangkil
pada tanggal 15 Maret 2021

CAMAT TRANGKIL



WAHYU WURIYANTO, S.STP, MM
Pembina Tk.I
NIP.19790712 199711 1 001

Lampiran : Keputusan Camat Trangkil
Nomor : 074 / 67 / 2021
Tanggal : 15 – 03 - 2021

**SUSUNAN PERSONIL
TIM SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TRANGKIL
TAHUN 2021**

No.	NAMA / NIP	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	WAHYU WURIYANTO, S.STP, MM NIP. 197907121997111001	CAMAT	Penanggung Jawab
2.	TRINDO KARYONO HADI, SH NIP. 19601005 198903 1 013	SEKCAM	Ketua
3.	RISIYA FITRI PUJI ASTUTI, SE,MM NIP. 19780905 200312 2 019	KASI PELAYANAN	Sekretaris
4.	MUSTAWI, SH NIP. 197004031990031005	KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT & DESA	Anggota
5.	SUTRISNO, S.IP NIP. 19630917 199102 1 002	KASI TRANTIB	Anggota
6.	SETYO MURWATI, S.IP NIP. 19690620 199403 2 009	KASI PEMERINTAHAN	Anggota
7.	UMI HANDAYANI, SIP NIP. 19640520 199202 2 002	KASI KESEJAHTERAAN SOSIAL	Anggota
8.	UMI ZURIAH, S.IP NIP.19661130 199102 2 001	KASUBAG UMUM DAN PERLENGKAPAN	Anggota
9.	SUJADI, S.IP NIP. 197306052006041003	KASUBAG KEUANGAN DAN PROGRAM	Anggota

CAMAT TRANGKIL



WAHYU WURIYANTO,S.STP,MM

Pembina Tk.I

NIP.19790712 199711 1 001

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Trangkil
ALAMAT : Jl. Raya Pati Tayu KM.11 Trangkil Pati

Eksternal

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	2
13	3	3	3	4	3	3	3	3	2
14	3	3	3	4	3	3	3	3	2
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	3	2
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2
18	3	3	3	4	3	3	3	3	2
19	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20	3	3	3	4	3	3	3	2	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	2
23	3	3	3	4	3	3	3	3	2
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	2
27	3	3	3	4	3	3	3	3	2
28	3	3	3	4	3	3	3	3	2
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	2
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2
35	3	3	3	4	3	3	3	3	2
36	3	3	3	4	3	3	3	3	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	2
39	3	3	3	4	3	3	3	3	2
40	3	3	3	4	3	3	3	3	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	2
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	4	4	2
47	3	3	3	4	3	3	3	3	2
48	3	3	3	4	3	3	3	3	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	2
61	3	3	3	4	3	3	3	3	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	211	210	210	248	212	212	212	211	180

JUMLAH LANJUTAN	211	210	210	248	212	212	212	211	180
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	2
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	2
87	3	3	3	4	3	3	3	3	2
88	3	3	3	4	3	3	3	3	2
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	4	3	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	2
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	4	4	3	3	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	2	2
123	4	3	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	2	2
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	2	2
128	3	4	3	4	3	3	4	3	4
129	3	4	3	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	2	2
131	3	4	3	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	457	467	467	524	473	471	474	469	428

JUMLAH LANJUTAN	457	467	467	524	473	471	474	469	428
132	3	3	3	4	3	3	3	2	2
133	4	4	3	4	4	3	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	2	2
135	3	3	3	4	3	3	3	2	2
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	2	2
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	2	2
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	2	2
142	3	3	3	4	3	3	3	2	2
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	2	2
146	3	3	3	4	3	3	3	2	2
147	3	3	3	4	3	3	3	2	2
148	3	3	3	4	3	3	3	2	2
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	2	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	2	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	3	4	4	4
162	4	3	4	4	3	4	3	4	4
163	3	4	4	4	4	4	4	3	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	3	4	4	4	3	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	3	3	2	3
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	4	4	3	4	4	4	3	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	3	4	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	3	4	4	4
186	3	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	3
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	3	3	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	3	3	3	3	4
JUMLAH	685	694	693	800	702	698	703	685	650

JUMLAH LANJUTAN	685	694	693	800	702	698	703	685	650
201	3	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	4	3	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	2	3
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	2	3
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	2
220	3	3	3	4	3	3	3	2	2
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	3	3	3	4	3	3	3	2	2
225	3	3	3	4	3	3	3	2	2
226	3	3	3	4	3	3	3	2	2
227	3	3	3	4	3	3	3	2	2
228	3	3	3	4	3	3	3	2	2
229	3	3	3	4	3	3	3	2	2
230	3	3	3	4	3	3	3	2	2
231	3	3	3	4	3	3	3	2	2
232	3	3	3	4	3	3	3	2	2
233	3	3	3	4	3	3	3	3	2
234	3	3	3	4	3	3	3	2	2
235	3	3	3	4	3	3	3	2	2
236	3	3	3	4	3	3	3	2	2
237	3	3	3	4	3	3	3	3	2
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	2	2
240	3	3	3	4	3	3	3	2	2
241	3	3	3	4	3	3	3	2	2
242	3	3	3	4	3	3	3	2	2
243	3	3	3	4	3	3	3	2	2
244	4	3	3	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	2
246	3	3	3	4	3	3	3	2	2
247	3	4	3	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	2
249	4	3	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jmlah nilai prunsur	843	851	851	1000	862	858	863	824	786
NRR Per Unsur = jumlah nilai per unsur : jumlah kuesioner yang terisi	3,37	3,40	3,40	4,00	3,45	3,43	3,45	3,30	3,14
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,111	0,37	0,38	0,38	0,44	0,38	0,38	0,38	0,37	0,35
IKM Pelayanan	85,75								

**LAPORAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TRANGKIL TAHUN 2021
TABEL REKAPITULASI RESPONDEN**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6
1	SKCK	Perempuan	18	S1	Pelajar / Mahasiswa
2	SKCK	Perempuan	16	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
3	SKCK	Perempuan	44	SLTA	Lainnya
4	SKCK	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
5	SKCK	perempuan	49	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
6	SKCK	Perempuan	19	SLTA	Lainnya
7	Kk	Perempuan	23	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
8	Perijinan	Laki-laki	22	SLTA	Wiraswasta / usahawan
9	SKCK	Perempuan	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
10	SKCK	Laki-laki	22	SLTA	Lainnya
11	SKCK	Perempuan	20	Diploma	Pelajar / Mahasiswa
12	KK	Laki-laki	22	SLTA	Wiraswasta / usahawan
13	KK	Perempuan	21	SLTA	Wiraswasta / usahawan
14	SKCK	Perempuan	46	SLTA	Wiraswasta / usahawan
15	KTP	Laki-laki	45	Diploma	Wiraswasta / usahawan
16	SKCK	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
17	KK	Perempuan	25	SLTP	wiraswasta / usahawan
18	KTP	Perempuan	24	Diploma	Pegawai Swasta
19	SURAT PINDAH	Perempuan	23	S1	PNS/ TNI/ Polri
20	SKCK	Laki-laki	18	SLTA	Wiraswasta
21	SKCK	Perempuan	21	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
22	KTP	Laki-laki	47	SLTP	Pegawai Swasta
23	KTP	Laki-laki	44	SLTP	Pegawai Swasta
24	Perijinan	Perempuan	48	SLTA	Wiraswasta / usahawan
25	waris	Perempuan	20	Diploma	PNS/ TNI/ Polri
26	SKCK	Perempuan	21	S1	Swasta
27	SKCK	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
28	KTP	Perempuan	26	Diploma	PNS/ TNI/ Polri
29	Perijinan	Perempuan	30	S1	PNS/ TNI/ Polri
30	Perijinan	Perempuan	29	SLTP	Wiraswasta / usahawan
31	SKCK	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
32	KTP	Laki-laki	27	S1	Pegawai Swasta
33	SKCK	Laki-laki	26	S1	PNS/ TNI/ Polri
34	KK	Perempuan	25	S1	PNS/ TNI/ Polri
35	KK	Perempuan	44	SLTA	Swasta
36	SKCK	Laki-laki	45	SLTA	Lainnya
37	KK	Laki-laki	48	SLTA	Wiraswasta / usahawan
38	SKCK	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
39	KTP	Perempuan	21	S1	Pegawai Swasta
40	SKCK	Perempuan	44	SLTA	Lainnya
41	KK	Laki-laki	23	S1	Pegawai Swasta
42	SKCK	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
43	KK	Perempuan	25	S1	Pegawai Swasta
44	SKCK	Laki-laki	28	SLTA	Wiraswasta
45	KK	Laki-laki	27	S1	Pegawai Swasta
46	SKCK	Laki-laki	21	SLTP	Wiraswasta
47	KK	Laki-laki	29	S1	Pegawai Swasta
48	SKCK	Laki-laki	27	SLTA	Swasta
49	KK	Laki-laki	42	SD kebawah	Lainnya
50	KTP	Laki-laki	47	SLTP	wiraswasta / usahawan
51	KTP	Perempuan	26	S!	PNS/ TNI/ Polri
52	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
53	KK	Laki-laki	28	S!	PNS/ TNI/ Polri

**LAPORAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TRANGKIL TAHUN 2021
TABEL REKAPITULASI RESPONDEN**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6
54	SKCK	Laki-laki	30	SLTP	Wiraswasta
55	SKCK	Laki-laki	24	Diploma	Pegawai swasta
56	SKCK	Laki-laki	32	SLTA	Swasta
57	SKCK	Laki-laki	26	S!	PNS / TNI / Polri
58	SKCK	Laki-laki	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
59	SKCK	Laki-laki	48	Diploma	Lainnya
60	SKCK	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
61	Perijinan	Laki-laki	21	SLTA	wiraswasta / usahawan
62	SKCK	Perempuan	27	SLTA	Wiraswasta
63	Rekom Nikah	Laki-laki	25	SLTA	Lainnya
64	SKCK	Perempuan	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
65	KK	Perempuan	38	SLTA	Pegawai Swasta
66	SKCK	Laki-laki	31	SLTA	Wiraswasta
67	SKCK	Laki-laki	20	SLTP	Lainnya
68	SKCK	Perempuan	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
69	SKCK	Perempuan	47	SLTA	Pegawai swasta
70	Rekom Domisili	Perempuan	39	Diploma	Rekom Domisili
71	Rekom Nikah	Laki-laki	19	Diploma	Pegawai swasta
72	Perijinan	Laki-laki	48	SLTA	Wiraswasta / usahawan
73	KK	Perempuan	25	SLTA	wiraswasta / usahawan
74	SKCK	Laki-laki	46	SLTA	wiraswasta / usahawan
75	KK	Laki-laki	38	Diploma	PNS / TNI / Polri
76	SKCK	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
77	KTP	Laki-laki	30	SLTA	wiraswasta / usahawan
78	SKCK	Laki-laki	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
79	KK	Perempuan	28	SLTA	wiraswasta / usahawan
80	Rekom Nikah	Perempuan	27	SD kebawah	Pegawai Swasta
81	Rekom Domisili	Laki-laki	26	SLTA	Pegawai swasta
82	SKCK	Perempuan	25	S1	Pegawai swasta
83	SKCK	Laki-laki	24	S1	Lainnya
84	KK	Laki-laki	23	SLTA	Pegawai swasta
85	SKCK	Perempuan	22	S1	Pegawai swasta
86	SKCK	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
87	KTP	Perempuan	30	SLTP	Wiraswasta
88	KTP	Laki-laki	46	SLTA	Wiraswasta
89	KTP	Laki-laki	31	SLTP	Wiraswasta
90	SKCK	Perempuan	28	SD kebawah	Wiraswasta
91	KTP	Perempuan	31	SLTP	Wiraswasta
92	KTP	Laki-laki	31	D2	Swasta
93	KTP	Perempuan	22	SLTP	Wiraswasta
94	SKCK	Perempuan	17	SLTP	Pelajar / Mahasiswa
95	KTP	Laki-laki	44	SD kebawah	Swasta
96	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
97	SKCK	Perempuan	18	SLTA	Lainnya
98	KTP	Perempuan	43	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
99	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Lainnya
100	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
101	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
102	KTP	Laki-laki	47	SLTA	Lainnya
103	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
104	SKCK	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
105	KTP	Perempuan	46	SLTA	Lainnya
106	KTP	Laki-laki	48	S1	PNS / TNI / Polri
107	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
108	KTP	Laki-laki	27	SLTA	Swasta

**LAPORAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TRANGKIL TAHUN 2021
TABEL REKAPITULASI RESPONDEN**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6
109	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
110	SKCK	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
111	KTP	Laki-laki	38	SD kebawah	Lainnya
112	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
113	KTP	Laki-laki	29	D2	Swasta
114	KTP	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
115	Rekom Domisili	Perempuan	55	SLTP	Lainnya
116	KTP	Perempuan	20	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
117	KTP	Perempuan	45	SLTA	Lainnya
118	KTP	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
119	KTP	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
120	Rekom Domisili	Laki-laki	18	SLTA	Lainnya
121	KTP	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
122	KTP	Perempuan	41	SD kebawah	Swasta
123	KTP	Perempuan	31	SLTA	Lainnya
124	KTP	Laki-laki	52	SLTA	Wiraswasta
125	KTP	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
126	KTP	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
127	KTP	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
128	KTP	Laki-laki	18	SLTA	Swasta
129	KTP	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
130	KTP	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
131	Waris Tanah	Laki-laki	18	SLTA	Lainnya
132	KTP	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
133	KTP	Perempuan	18	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
134	KTP	Laki-laki	19	SLTA	Lainnya
135	KTP	Laki-laki	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
136	KTP	Perempuan	17	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
137	KTP	Laki-laki	29	SLTA	Wiraswasta
138	Rekom Domisili	Laki-laki	44	SLTA	Lainnya
139	KTP	Perempuan	18	SLTA	Lainnya
140	KK	Laki-laki	25	S1	Swasta
141	KK	Laki-laki	54	SD kebawah	Wiraswasta
142	KK	Laki-laki	30	SLTP	Wiraswasta
143	KK	Perempuan	30	SLTP	Swasta
144	KK	Perempuan	25	SLTP	Wiraswasta
145	KK	Laki-laki	35	Diploma	Wiraswasta
146	SKTM	Perempuan	32	SLTA	Lainnya
147	SKTM	Laki-laki	26	SLTA	Lainnya
148	KK	Laki-laki	49	SLTA	Wiraswasta
149	KK	Laki-laki	24	SLTP	Swasta
150	KK	Laki-laki	24	SLTA	Wiraswasta
151	KK	Laki-laki	34	SLTA	Swasta
152	KK	Perempuan	23	SLTA	Wiraswasta
153	KK	Laki-laki	38	S1	Swasta
154	KK	Perempuan	24	SLTA	Wiraswasta
155	KK	Laki-laki	41	SLTA	Lainnya
156	KK	Perempuan	38	SLTA	Swasta
157	SKTM	Perempuan	25	SLTA	Lainnya
158	KK	Laki-laki	30	S1	Swasta
159	KTP	Laki-laki	28	SLTP	Wiraswasta
160	KK	Laki-laki	28	SLTP	Swasta
161	KK	Laki-laki	30	Diploma	Swasta
162	KK	Laki-laki	32	SLTA	Swasta
163	KK	Laki-laki	31	SLTA	Swasta

**LAPORAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TRANGKIL TAHUN 2021
TABEL REKAPITULASI RESPONDEN**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6
164	KK	Perempuan	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
165	WARIS TANAH	Perempuan	22	SLTA	Wiraswasta
166	WARIS TANAH	Perempuan	57	SLTP	Wiraswasta
167	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	26	SLTA	Swasta
168	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	25	SLTA	Swasta
169	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	24	Diploma	Swasta
170	PERIJINAN	Perempuan	27	SLTA	Swasta
171	PERIJINAN	Perempuan	41	D2	Swasta
172	PERIJINAN	Laki-laki	47	SLTA	Wiraswasta
173	PERIJINAN	Perempuan	42	S1	PNS/TNI/POLRI
174	PERIJINAN	Laki-laki	35	S1	PNS/TNI/POLRI
175	PERIJINAN	Perempuan	31	S1	PNS/TNI/POLRI
176	PERIJINAN	Laki-laki	36	D2	Wiraswasta
177	PERIJINAN	Laki-laki	45	S1	PNS/TNI/POLRI
178	PERIJINAN	Laki-laki	43	D1	Wiraswasta
179	PERIJINAN	Laki-laki	46	SLTA	Wiraswasta
180	SKTM	Perempuan	38	D1	Swasta
181	PERIJINAN	Laki-laki	38	S1	PNS/TNI/POLRI
182	PERIJINAN	Laki-laki	33	S1	PNS/TNI/POLRI
183	PERIJINAN	Laki-laki	54	SLTA	Wiraswasta
184	PERIJINAN	Perempuan	42	SLTP	Wiraswasta
185	PERIJINAN	Laki-laki	25	SLTA	Wiraswasta
186	PERIJINAN	Perempuan	27	D1	PNS/TNI/POLRI
187	PERIJINAN	Laki-laki	35	D1	Swasta
188	KK	Perempuan	24	SLTA	Swasta
189	PERIJINAN	Laki-laki	36	D2	Swasta
190	KK	Perempuan	27	D2	PNS/TNI/POLRI
191	PERIJINAN	Laki-laki	40	S1	Swasta
192	SURAT PINDAH	Laki-laki	25	SLTA	Swasta
193	SURAT PINDAH	Perempuan	25	S1	PNS/TNI/POLRI
194	SURAT PINDAH	Perempuan	43	S1	Wiraswasta
195	SURAT PINDAH	Laki-laki	22	SLTA	Wiraswasta
196	SURAT PINDAH	Perempuan	39	SLTA	Swasta
197	SURAT PINDAH	Laki-laki	33	SLTP	Swasta
198	SURAT PINDAH	Laki-laki	29	S1	PNS/TNI/POLRI
199	SURAT PINDAH	Laki-laki	28	SLTA	Swasta
200	SURAT PINDAH	Perempuan	26	SLTA	Swasta
201	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	28	SLTP	Wiraswasta
202	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	29	SLTP	Lainnya
203	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	33	SLTP	Swasta
204	DISPENSASI NIKAH	Perempuan	25	S1	PNS/TNI/POLRI
205	DISPENSASI NIKAH	Perempuan	29	SLTA	Lainnya
206	DISPENSASI NIKAH	Laki-laki	27	SLTA	Wiraswasta
207	WARIS TANAH	Perempuan	23	S1	Wiraswasta
208	WARIS TANAH	Laki-laki	36	SLTP	Wiraswasta
209	WARIS TANAH	Laki-laki	34	SLTA	Swasta
210	WARIS TANAH	Laki-laki	23	SLTA	Swasta
211	WARIS TANAH	Perempuan	34	SLTA	PNS/TNI/POLRI
212	WARIS TANAH	Perempuan	39	SLTP	Wiraswasta
213	WARIS TANAH	Laki-laki	34	SLTA	Lainnya
214	WARIS TANAH	Laki-laki	38	SLTA	Swasta
215	WARIS TANAH	Perempuan	34	S1	Swasta
216	SKTM	Laki-laki	42	SLTP	Lainnya
217	PERIJINAN	Perempuan	38	SLTA	Lainnya
218	SKTM	Laki-laki	35	SLTA	Lainnya

**LAPORAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TRANGKIL TAHUN 2021
TABEL REKAPITULASI RESPONDEN**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	2	3	4	5	6
219	WARIS TANAH	Laki-laki	37	D2	PNS / TNI/ POLRI
220	WARIS TANAH	Laki-laki	35	S1	PNS / TNI/ POLRI
221	SKCK	Perempuan	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
222	SKCK	Perempuan	52	SLTA	Lainnya
223	KK	Perempuan	33	SLTP	Wiraswasta
224	SKCK	Perempuan	33	SLTP	Lainnya
225	SKCK	Laki-laki	19	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
226	SKTM	Perempuan	42	SLTA	Lainnya
227	KTP	Laki-laki	58	S1	PNS / TNI/ POLRI
228	WARIS TANAH	Perempuan	23	S1	PNS / TNI/ POLRI
229	KK	Laki-laki	32	SLTA	Swasta
230	KK	Laki-laki	33	SLTA	Swasta
231	SKTM	Laki-laki	26	SLTP	Lainnya
232	KK	Perempuan	29	SLTP	Swasta
233	KK	Laki-laki	23	SLTA	Pegawai swasta
234	KK	Laki-laki	27	SLTA	Swasta
235	SKTM	Laki-laki	32	S1	Lainnya
236	KK	Perempuan	23	SLTA	Wiraswasta
237	SKTM	Perempuan	32	SLTP	Lainnya
238	SKCK	Laki-laki	30	SLTP	Wiraswasta
239	PERIJINAN	Perempuan	27	Diploma	PNS / TNI/ POLRI
240	Waris Tanah	Laki-laki	33	SLTP	Swasta
241	PERIJINAN	Laki-laki	30	SLTP	Wiraswasta
242	Waris Tanah	Laki-laki	30	S1	Swasta
243	PERIJINAN	Laki-laki	53	SLTA	Wiraswasta
244	WARIS TANAH	Laki-laki	49	S1	Pegawai swasta
245	PERIJINAN	Perempuan	54	S1	PNS / TNI/ POLRI
246	WARIS TANAH	Perempuan	32	S1	PNS / TNI/ POLRI
247	PERIJINAN	Perempuan	36	S1	PNS / TNI/ POLRI
248	SKTM	Laki-laki	53	SLTP	Lainnya
249	Waris Tanah	Laki-laki	41	SLTP	Wiraswasta
250	PERIJINAN	Perempuan	29	SLTP	Wiraswasta

LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN I

LAMPIRAN II

LAMPIRAN III

LAMPIRAN IV

LAMPIRAN V









