

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KANTOR KECAMATAN PROPPPO
KABUPATEN PAMEKASAN
SEMESTER 1 TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	111
KESIMPULAN	111
LAMPIRAN	122
1. Kuesioner	122
2. Hasil Pengolahan Data	128
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor kecamatan proppo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor kecamatan Proppo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Proppo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor kecamatan proppo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Proppo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	juni 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima Layanan (jumlah pemohon) dari seluruh Jenis Pelayanan pada Kantor Kecamatan Proppo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Proppo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1233 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 291 orang.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 291 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

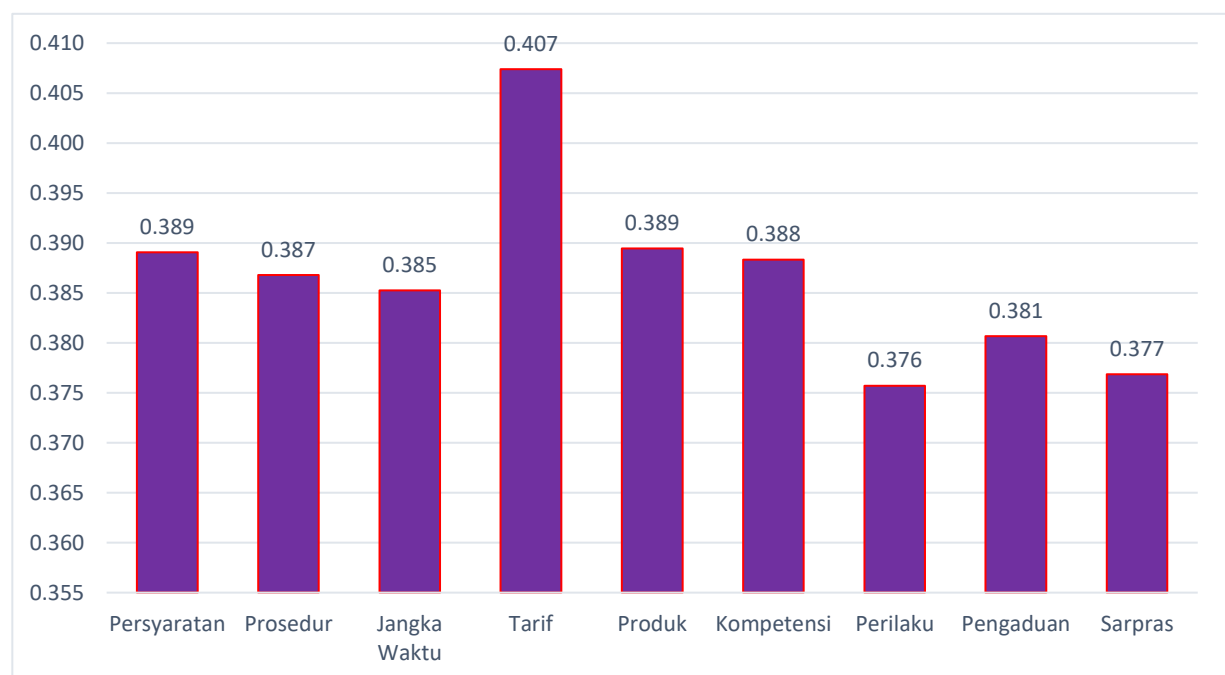
NO	Karakteristik	Pilihan	Jumlah	Persen
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	239	96,4%
		Perempuan	52	21,0%
2	Umur	16-30 Tahun	61	24,6%
		31-40 Tahun	161	64,9%
		41-50 Tahun	42	16,9%
		51-65 Tahun	27	10,9%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1,2%
		SD	6	2,4%
		SMP/Sederajat	8	3,2%
		SMA/Sederajat	230	92,7%
		Sarjana	44	17,7%
		Lain-Lain	0	0,0%
4	Pekerjaan	Pelajar	29	11,7%
		Petani	82	33,1%
		Wiraswasta	24	9,7%
		Perangkat desa	110	44,4%
		PNS	29	11,7%
		Lain-Lain	17	6,9%
5	Jenis Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Beda Nama	40	16,1%
		Pelayanan Legalisir Data Kependudukan	8	3,2%
		Pelayanan KTP-el	22	8,9%
		Pelayanan Kartu Keluarga	40	16,1%
		Pelayanan Akte Kelahiran	16	6,5%
		Pelayanan Surat Keterangan Domisili	6	2,4%
		Pelayanan Akte Kematian	6	2,4%
		Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	73	29,4%
		Pelayanan Surat Pindah	13	5,2%
		Pelayanan Rekomendasi Proposal Umum	17	6,9%
		Pelayanan Rekomendasi Proposal Sosial	6	2,4%
		Pelayanan Rekomendasi Proposal Tempat Ibadah	15	6,0%

	Pelayanan Rekomendasi Proposal Pendidikan	1	0,4%
	Pelayanan Rekomendasi Surat Pensiun	6	2,4%
	Pelayanan Rekomendasi Pendaftaran Pendidikan Dan Tni & Polri	12	4,8%
	Pelayanan Surat Keterangan Permohonan Kredit Perbankan	4	1,6%
	Pelayanan Rekomendasi Siup Mikro	0	0,0%
	Pelayanan Rekomendasi IMB	0	0,0%
	Pelayanan Rekomendasi Surat Pernyataan Waris/Hibah Dan Wakaf	6	2,4%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	0,389	0,387	0,385	0,407	0,389	0,388	0,376	0,381	0,377
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	3,480 atau 86,99 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,76
2. Sedangkan Unsur Tarif merupakan Unsur tertinggi dengan Nilai 4,407

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Petugas Pelayan akan di beri pembelajar agar memiliki Komentasi dalam melakukan pelayanan masyarakat”.
- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

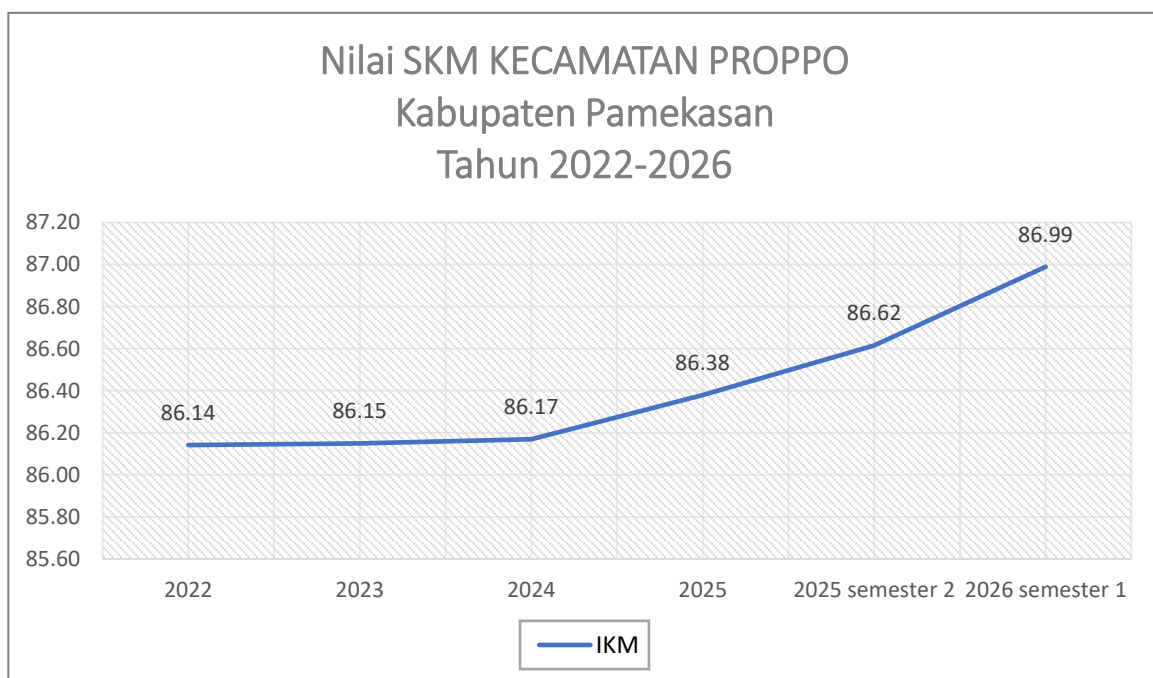
- Gedung sarana dan perasarana saat ini sedang di perbaiki yang mana selama ini tempatnya merupakan bangunan lama dengan berbagai macam kekurangan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Proppo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026 pada Kantor Kecamatan Proppo.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor kecamatan proppo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,99 . Meskipun demikian, nilai SKM kantor Kecamatan Proppo Kabupaten Pamekasan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi, Sarana dan Prasarana, serta Jangka Waktu.
- Sedangkan Unsur dengan nilai tertinggi adalah Unsur Tarif dengan Nilai 4,407.

Pamekasan, Juli 2026

KECAMAT PROPPPO



BAGUS HAWA AINUL NIZHAR, S.STP,MM
NIP. 19910624 201406 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

PENGANTAR KUESIONER

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : Satu Berkas

Judul : untuk mengetahui tingkat indeks survey pelayanan masyarakat kantor kecamatan proppo kabupaten pamekasan

Dengan hormat,

Terima kasih atas kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk “mengetahui tingkat indeks survey pelayanan masyarakat kantor kecamatan proppo kabupaten pamekasan”.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenarnya demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat Saya

Tim Penyusun SKM

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kantor Kecamatan Proppo Kabupaten Pamekasan

Identitas Responden

1. No Responden :
2. Jenis Kelamin :
 1. Laki-Laki
 2. Perempuan
3. Umur :
 1. 16 – 30 Tahun
 2. 31 – 40 Tahun
 3. 41 – 50 Tahun
 4. 51 – 65 Tahun
4. Pendidikan :
 1. Tidak Sekolah
 2. SD
 3. SMP/Sederajat
 4. SMA/Sederajat
 5. Sarjana
 6. Lain-Lain
5. Pekerjaan :
 1. Pelajar
 2. Petani
 3. Wiraswasta
 4. Perangkat Desa
 5. PNS
 6. Lain-Lain
6. Jenis Layanan :
 1. Surat Keterangan Beda Nama
 2. Legalisir Data Kependudukan
 3. KTP-el
 4. Kartu Keluarga
 5. Akte Kelahiran
 6. Surat Keterangan Domisili
 7. Akte Kematian
 8. Surat Keterangan Tidak Mampu

9. Surat Pindah
10. Rekomendasi Proposal Umum
11. Rekomendasi Proposal Sosial
12. Rekomendasi Proposal Tempat Ibadah
13. Rekomendasi Proposal Pendidikan
14. Rekomendasi Surat Pensiun
15. Rekomendasi Pendaftaran Pendidikan Dan Tni & Polri
16. Surat Keterangan Permohonan Kredit Perbankan
17. Rekomendasi Siup Mikro
18. Rekomendasi IMB
19. Rekomendasi Surat Pernyataan Waris/Hibah Dan Wakaf

**Pernyataan Mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Proppo
Kabupaten Pamekasan Untuk Mengetahui Tingkat Indeks Pelayanan**

Terimakasih Bapak/Ibu, telah berkenaan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini, dimohon untuk memberikan tanggapan yang sesuai atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih skor yang tersedia dengan tanda (✓).

Jika menurut Bapak/Ibu tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati. Jawaban dituangkan dalam bentuk skala berupa angka antara 1 s.d. 4, dimana semakin besar angka menunjukkan semakin setuju responden terhadap materi pertanyaan/pernyataan.

Keterangan	a	b	c	d
Skor	1	2	3	4

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya.
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 - a. Tidak Sopan Dan Ramah
 - b. Kurang Sopan Dan Ramah
 - c. Sopan Dan Ramah
 - d. Sangat Sopan Dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan.
 - a. Tidak Ada
 - b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi
 - c. Berfungsi Kurang Maksimal
 - d. Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA

RANGKUMAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KECAMATAN PROPO

Unsur /Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U.1	U.2	U.3	U.4	U.5	U.6	U.7	U.8	U.9	jumlah /hasil
1	1	1	3	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
2	2	2	4	1	1	2	3	2	4	3	4	4	4	3	
3	1	2	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	
4	1	2	4	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
5	1	2	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
6	1	2	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
7	2	2	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	1	2	4	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	4	
9	1	2	4	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
11	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
12	1	1	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
13	1	2	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	
14	1	2	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	
15	1	2	4	4	10	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
16	1	1	5	4	10	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
17	1	2	5	4	10	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
18	1	2	4	4	10	3	2	3	3	3	4	4	3	4	
19	1	1	4	4	10	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
20	1	1	5	2	10	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
21	1	1	4	2	10	4	3	4	3	4	1	3	3	4	
22	1	1	4	2	13	4	3	4	4	3	2	4	3	4	
23	1	1	4	2	19	4	3	4	3	3	2	3	3	4	

24	1	1	4	2	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
25	1	2	4	2	1	2	3	2	3	4	4	3	3	4	
26	1	2	4	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
27	1	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
28	1	3	5	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
29	1	3	4	4	19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
30	1	1	4	4	14	2	3	2	3	4	3	3	3	4	
31	1	2	4	2	14	2	3	2	3	4	3	3	3	4	
32	1	1	4	2	14	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
33	1	2	4	2	19	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
34	1	3	4	2	8	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
35	1	1	4	2	8	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
36	1	3	4	2	8	4	3	3	3	4	3	3	2	4	
37	1	2	5	2	8	2	4	3	4	4	3	3	3	4	
38	1	3	4	2	8	2	4	4	3	4	3	3	3	4	
39	1	3	4	2	8	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
40	1	2	4	2	8	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
41	1	2	5	2	8	3	2	4	4	4	2	3	2	4	
42	1	2	4	3	8	3	3	4	3	4	3	3	2	4	
43	1	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
44	1	2	4	2	7	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
45	1	2	4	2	7	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
46	1	2	5	4	11	3	2	4	3	4	4	2	3	3	
47	1	1	4	4	11	3	2	3	3	4	4	4	3	3	
48	1	2	4	4	11	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
49	1	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	
50	1	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
51	1	1	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	
52	1	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
53	1	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	
54	1	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	

55	1	3	4	2	15	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
56	1	2	1	3	15	4	4	2	4	3	4	4	4	3	
57	1	2	4	2	15	4	4	4	2	4	4	4	4	3	
58	1	2	5	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
59	1	2	4	2	15	4	4	2	4	3	4	4	4	2	
60	1	1	4	3	15	2	4	4	1	4	4	2	4	3	
61	1	1	1	3	8	3	4	2	4	4	4	4	4	3	
62	2	1	4	4	8	3	4	3	4	2	4	4	4	3	
63	1	1	4	1	8	3	4	2	4	3	4	4	4	3	
64	1	2	2	4	8	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
65	1	1	4	4	12	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
66	1	1	5	1	12	2	4	2	3	4	4	4	4	2	
67	2	2	4	1	12	3	3	2	4	2	4	3	4	2	
68	1	2	4	2	19	3	4	2	4	4	4	3	4	3	
69	2	2	4	4	12	3	3	2	4	3	4	4	4	3	
70	1	2	4	4	12	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
71	2	2	4	4	5	3	2	2	4	3	3	4	4	3	
72	1	2	2	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	
73	1	2	4	5	5	3	3	4	4	4	2	4	4	3	
74	1	1	4	2	12	4	4	4	4	4	2	3	4	3	
75	2	2	4	4	12	3	2	2	4	4	2	4	4	3	
76	1	2	4	5	12	4	4	2	3	4	2	3	4	3	
77	2	2	4	4	12	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
78	1	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
79	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
80	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	
81	2	2	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
82	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
83	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
84	2	2	5	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	
85	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

86	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	
87	2	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	
88	1	3	5	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
89	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	
90	1	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	
91	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
92	1	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
93	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
94	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	
95	1	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	
96	1	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
97	1	2	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
98	1	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	
99	1	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
100	2	2	5	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
101	1	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	
102	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
103	1	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	
104	1	1	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	
105	1	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
106	1	1	4	2	1	2	4	3	4	3	3	3	4	3	
107	1	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
108	1	1	4	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
109	1	2	4	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	1	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
111	1	2	5	3	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	
112	1	2	4	5	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
113	1	2	4	5	1	4	3	2	4	3	3	4	4	2	
114	1	2	4	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
115	1	2	4	5	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
116	1	2	4	2	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	

117	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
118	1	2	4	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
119	1	2	4	2	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	
120	1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
121	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
122	1	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	1	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
124	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
125	1	2	4	5	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	
126	1	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
127	1	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	
128	1	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	
129	1	1	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	
130	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
131	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
132	1	1	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
133	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
134	1	1	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	
135	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
136	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
137	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
138	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
139	1	3	4	2	16	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
140	1	1	4	2	16	4	4	4	4	3	4	3	4	2	
141	1	1	4	2	16	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
142	1	3	4	2	16	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
143	1	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
144	1	2	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
145	1	2	4	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
146	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
147	1	2	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	

148	1	2	4	4	19	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
149	2	1	4	4	14	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
150	1	2	4	2	14	4	4	4	4	2	4	3	3	3	
151	1	1	4	2	14	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
152	1	1	4	2	19	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
153	1	3	5	3	8	4	4	4	4	3	4	2	3	3	
154	1	1	4	3	8	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
155	2	3	4	3	8	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
156	1	1	5	3	8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
157	2	3	4	5	8	4	4	4	3	4	4	3	3	2	
158	1	3	4	3	8	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
159	1	2	4	2	10	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
160	1	2	5	2	10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
161	1	2	4	3	8	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
162	1	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	
163	1	2	4	2	7	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
164	1	2	4	2	7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
165	1	2	5	4	11	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
166	1	1	4	4	11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
167	2	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
168	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
169	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
171	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	
173	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	1	3	4	2	15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
175	1	2	1	3	15	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
176	2	1	3	2	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	1	1	5	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
178	1	2	3	2	15	4	4	4	4	3	4	3	3	4	

179	1	1	4	3	15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
180	1	1	4	3	8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
181	2	1	4	4	8	4	4	3	4	2	4	3	3	4	
182	1	1	4	1	8	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
183	1	2	4	4	8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
184	1	1	4	4	12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
185	1	1	5	1	12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
186	2	1	4	1	12	4	3	4	4	2	4	3	3	3	
187	1	1	4	2	12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
188	2	2	3	4	12	4	3	4	4	3	4	3	3	2	
189	1	1	4	4	12	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
190	1	2	4	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
191	1	3	3	2	1	4	4	3	4	4	2	2	3	4	
192	1	1	4	4	1	2	3	4	4	3	2	3	2	4	
193	1	2	4	2	1	4	3	4	4	3	2	3	3	3	
194	1	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
195	1	1	4	2	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
196	1	2	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
197	1	2	4	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	4	
198	1	2	4	4	1	3	2	4	4	3	2	4	3	4	
199	1	3	4	2	1	4	2	4	4	3	4	4	2	2	
200	1	2	4	2	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	
201	1	3	4	4	6	4	3	4	4	4	2	4	3	4	
202	1	2	4	2	5	4	3	4	4	2	4	4	3	2	
203	1	2	4	4	5	2	3	2	3	4	4	3	3	4	
204	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	
205	1	3	4	2	6	1	3	4	4	3	4	3	3	2	
206	1	1	4	4	6	4	3	2	4	4	2	3	3	4	
207	1	2	4	2	6	1	3	4	3	4	4	3	3	2	
208	1	2	5	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	
209	1	2	5	3	6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	

210	1	3	4	3	6	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
211	1	2	5	2	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
212	1	2	5	2	5	3	3	3	3	4	2	3	4	3	
213	1	2	5	2	7	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
214	1	2	5	4	5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	
215	1	3	4	2	7	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
216	1	2	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
217	1	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	
218	1	2	5	6	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
219	1	3	4	6	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
220	1	2	5	6	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	
221	1	2	5	3	8	4	2	4	4	3	3	3	4	3	
222	1	3	4	6	8	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
223	1	2	4	2	8	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
224	2	4	4	5	8	4	3	2	3	3	3	4	3	4	
225	1	4	4	5	8	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
226	2	2	4	5	8	4	2	3	4	3	3	4	3	2	
227	1	2	4	5	8	4	2	4	3	3	3	4	4	4	
228	2	2	5	5	8	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
229	1	2	5	5	9	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
230	2	2	5	6	8	4	3	2	3	3	3	4	3	4	
231	2	3	4	6	8	4	3	4	4	2	3	4	4	2	
232	2	4	4	6	8	4	3	4	4	3	3	4	4	2	
233	1	4	4	5	8	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
234	1	4	4	4	8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
235	2	2	4	4	9	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
236	1	2	5	5	9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
237	1	4	4	4	8	4	2	4	4	4	4	3	3	2	
238	1	2	4	1	8	4	2	2	4	4	4	3	2	4	
239	1	2	4	1	10	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
240	2	3	4	6	8	4	3	4	4	2	3	4	4	2	

241	2	4	4	6	8	4	3	4	4	4	3	4	4	2	
242	1	4	4	5	8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
243	1	4	4	4	8	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
244	2	2	4	4	9	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
245	1	2	5	5	9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
246	1	4	4	4	8	4	2	4	4	4	4	3	3	4	
247	1	2	4	1	8	4	2	2	4	4	4	3	2	4	
248	1	2	4	1	10	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
249	2	3	4	6	8	4	3	4	4	4	3	4	4	2	
250	2	4	4	6	8	4	3	4	4	3	4	4	4	2	
251	1	4	4	5	8	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
252	1	4	4	4	8	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
253	2	2	4	4	9	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
254	1	2	5	5	9	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
255	1	4	4	4	8	4	2	4	4	4	4	3	3	2	
256	1	2	4	1	8	4	2	2	4	4	4	3	2	4	
257	1	2	4	1	10	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
258	2	3	4	6	8	4	3	4	4	4	3	4	4	2	
259	2	4	4	6	8	4	3	4	4	3	4	4	4	2	
260	1	4	4	5	8	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
261	1	4	4	4	8	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
262	2	2	4	4	9	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
263	1	2	5	5	9	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
264	1	4	4	4	8	4	2	4	4	4	4	3	3	2	
265	1	2	4	1	8	4	2	2	4	4	4	3	2	4	
266	1	2	4	1	10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
267	2	3	4	6	8	4	4	4	4	2	4	4	4	2	
268	2	4	4	6	8	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
269	1	4	4	5	8	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
270	1	4	4	4	8	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
271	2	2	4	4	9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	

272	1	2	5	5	9	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
273	1	4	4	4	8	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
274	1	2	4	1	8	3	4	2	4	4	4	3	2	4	
275	1	2	4	1	10	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
276	2	3	4	6	8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	2	4	4	6	8	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
278	1	4	4	5	8	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
279	1	4	4	4	8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
280	2	2	4	4	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	1	2	5	5	9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
282	1	4	4	4	8	3	4	4	2	4	4	3	4	4	
283	1	2	4	1	8	3	4	2	4	4	4	3	4	4	
284	1	2	4	1	10	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
285	1	4	4	4	8	3	4	4	2	4	4	3	3	4	
286	1	2	4	1	8	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
287	1	2	4	1	10	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
288	1	2	4	1	8	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
289	1	1	4	1	10	3	4	2	4	3	4	3	4	4	
290	1	1	4	1	8	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
291	1	1	4	1	5	4	3	2	4	3	3	3	4	4	
Total						1019	1013	1009	1067	1020	1017	984	997	987	
Rata-Rata /Unsur						3,50	3,48	3,47	3,67	3,51	3,49	3,38	3,43	3,39	
Bobot						0,1111	0,1111	0,1111	0,1111	0,1111	0,1111	0,1111	0,1111	0,1111	
Nilai Persepsi /Unsur						0,389	0,387	0,385	0,407	0,389	0,388	0,376	0,381	0,377	3,480
Indeks						87,5430	87,0275	86,6838	91,6667	87,6289	87,3711	84,5361	85,6529	84,7938	86,99
Interpretasi Indeks						B	B	B	A	B	B	B	B	B	B

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

