



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN MUARA MUNTAI**

Alamat Jalan RA. Kartini No. 001 – Kabupaten Kutai Kartanegara – KALTIM

Email : kecamatanmuaramuntai@gmail.com

Website : muaramuntai.kukarkab.go.id

Kode Pos 75562

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Laporan Semester 1 (Januari – Juni 2024)

**KECAMATAN MUARA MUNTAI
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (Januari s/d Juni 2024).

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,
Camat Muara Muntai,

H. MULYADI, SE., M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700205 200012 1 003

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Ansarullah Roeslan. S.Pi	Sekcam	
2.	M. Irpan, SE	Kasi Pelayanan Umum	
3.	Jumran	Admin SKM	

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1. Pelaksana SKM.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan.....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ...	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	15
4.3. Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Koesioner	18
2. Hasil Pengolahan Daata SKM	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan).....	18

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 mengamanatkan 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 Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner manual/ Online melalui Aplikasi Survey Kukar 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 Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Kantor Camat Muara Muntai pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu Enam Bulan/ satu tahun adalah sebanyak **2.400** orang.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	20

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 **331 orang**.

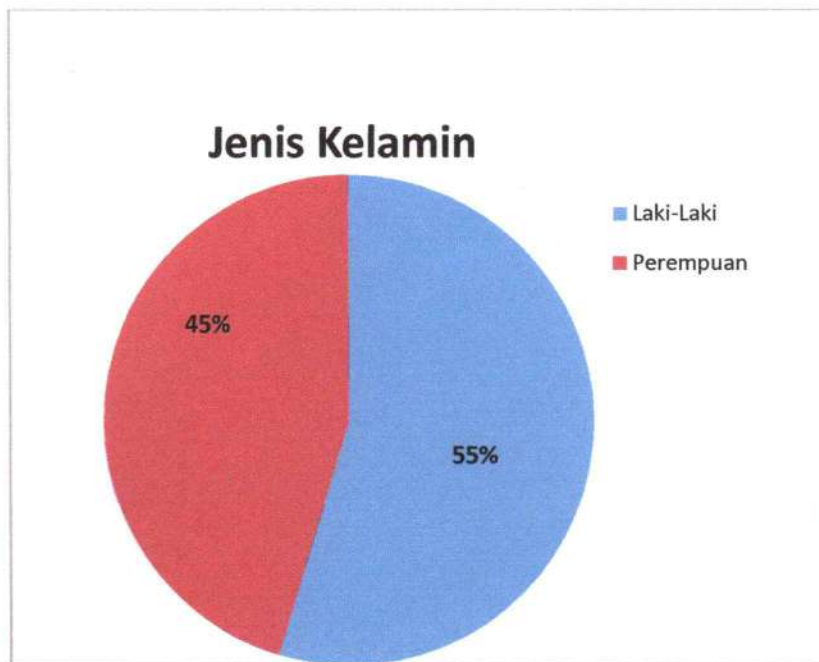
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

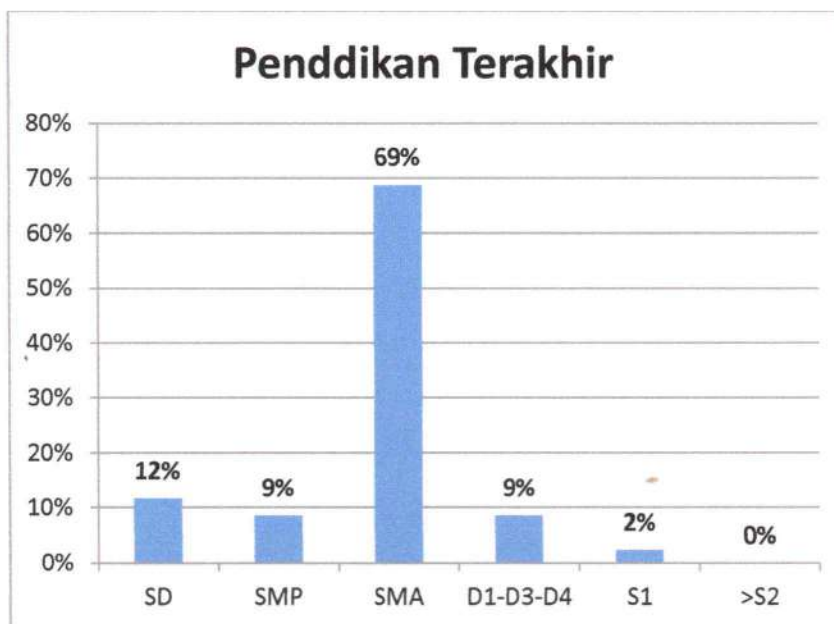
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

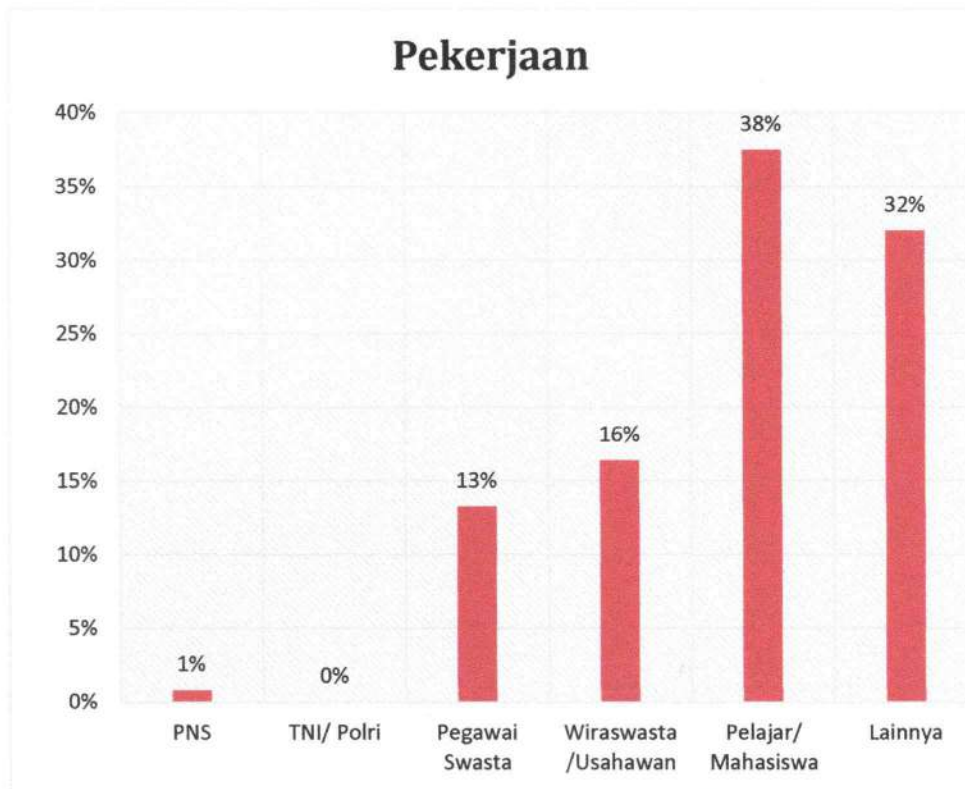
NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	186	80
		PEREMPUAN	78	50
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		
		SD	18	12
		SMP	12	9
		SMA	180	69
		D3	24	9
		S1	36	12
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	10	5
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	17	13
		WIRAUSAHA	20	16
		PELAJAR/MAHASISWA	49	38
		LAIN-LAIN	41	32
4	JENIS LAYANAN	Kasi Pelayanan Umum	7	10
		Kasi Trantib	30	15
		Kasi Kesos	45	25
		Kasi Pemerintahan	26	30
		Kasi PMD	46	36



Grafik : Jenis Kelamin

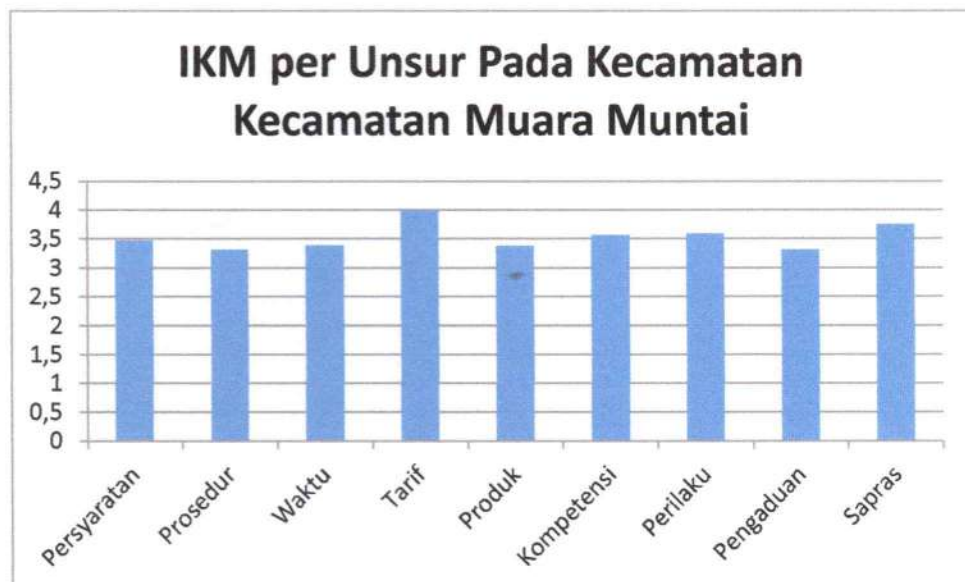


Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Jenis Pekerjaan

Grafik : IKM Per Unsur pada Kecamatan Muara Muntai



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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	446	426	435	512	433	458	462	426	481	4079	453.222
NRR per Unsur Pelayanan	3.484	3.328	3.398	4.000	3.383	3.578	3.609	3.328	3.758	31.867	3.541
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0.387	0.370	0.378	0.444	0.376	0.398	0.401	0.370	0.418	3.541	0.393
IKM Unit Pelayanan	88.52 (A) Sangat Baik										

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,484
U2	Prosedur Pelayanan	3,328
U3	Kecepatan Pelayanan	3,398
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,383
U6	Kompetensi Petugas	3,578
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,609
U8	Penanganan Pengaduan	3,328
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,758

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan dirasakan Sangat Cepat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan sudah pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kasi Pelayanan umum
		Penambahan loket layanan				√	Kasi Pelayanan Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kasi Pelayanan Umum
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kasi Pelayanan Umum
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kasi Pelayanan Umum

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta

melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

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

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,09. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Camat Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Kinerja unsur pelayanan yang sudah mendapat penilaian Baik dan Sangat Baik terus dipertahankan dan diupayakan untuk ditingkatkan;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 80 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Muara Muntai, 27 Juni 2024

Camat Muara Muntai,



H. MULYADI, SE., M.Si

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19700205 200012 1 003

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Ansarullah Roeslan. S.Pi	Sekcam	
2.	M. Irfan, SE	Kasi Pelayanan Umum	
2.	Jumran	Admin SKM	

LAMPIRAN

1. Koesioner

(TAMBAHKAN KUESIONER)

2. Hasil Pengolahan Daata SKM

TABELASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA
TR/0001.PP/2018 Rev. 0
Pengambilan dan Pengisian Contoh Mj

No. Responden: 11
Jenis Layanan: 11
Jumlah Populasi: 11
Jumlah Target Responden: 11

Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)
Pengeksekusi: 11
Tanggal: 14 Juli 2023

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Ketuhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	53			3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan	03			3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan	54			3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan	51			3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki	51			3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki	03			3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki	03			3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.8333	0.939	0.8333	0.8333	0.884	0.8333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan							**1	85.10						

NRR Per Unsur

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

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

- Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)
- Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)
- Laporan Pengolahan Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden Bulan Januari s/d Juni 2024.
- Dokumentasi

RESPONDEN DATA MASYARAKAT SURVEI SKM KECAMATAN MUARA MUNTAI

Nama Lengkap : ARI SANJANI
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SMP
 Pekerjaan :

Nomor HP. : 082251610195
 (Nomor HP harus di isi)
 U s i a :
 Jenis Pelayanan : Popok (Fub)
 Hari / Tanggal : 12 Juni 2024

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.			
a.	Tidak sesuai.	☒	Sesuai.
b.	Kurang sesuai.		d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.			
a.	Tidak kompeten	☒	Kompeten
b.	Kurang kompeten		d. Sangat kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.			
a.	Tidak mudah.	☒	Mudah.
b.	Kurang mudah.		d. Sangat mudah

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
a.	Tidak sopan dan ramah	☒	Sopan dan ramah
b.	Kurang sopan dan ramah		d. Sangat sopan dan ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.			
a.	Tidak cepat.	☒	Cepat.
b.	Kurang cepat.		d. Sangat cepat.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.			
a.	Buruk	☒	Baik
b.	Cukup		d. Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan			
a.	Sangat mahal		c. Murah
b.	Cukup mahal	☒	Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan			
a.	Tidak ada.		c. kurang maksimal Berfungsi
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	☒	Dikelola dengan baik.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a.	Tidak sesuai	☒	Sesuai.
b.	Kurang sesuai		d. Sangat sesuai

RESPONDEN DATA MASYARAKAT SURVEI SKM KECAMATAN MUARA MUNTAI

Nama Lengkap	: HAERUL	Nomor HP.	: 0821-84611123
Jenis Kelamin	: LAKI-LAKI	Nomor HP harus di isi	: 26 JALAN
Pendidikan	: TIDAK SELOAH	U s i a	: K T P
Pekerjaan	:	Jenis Pelayanan	: RABU- 12.06.2024
	:	Hari / Tanggal	:

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.
a.	Tidak sesuai.
b.	Kurang sesuai.
	c. Sesuai.
	d. Sangat Sesuai

2.	Bagaimana pemahaman 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 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 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 kualitas sarana dan prasarana.
a.	Buruk
b.	Cukup
	c. Baik
	d. Sangat Baik

9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a.	Tidak ada.
b.	Ada tetapi tidak berfungsi
	c. kurang maksimal Berfungsi
	d. Dikelola dengan baik.

RESPONDEN DATA MASYARAKAT

SURVEI SKM KECAMATAN MUARA MUNTAI

Nama Lengkap : Rusli
 Jenis Kelamin : laki-laki
 Pendidikan : S.1
 Pekerjaan : Htwee

Nomor HP : 0852-4896-3554
 (Nomor HP harus di isi)
 U s i a : 40
 Jenis Pelayanan : Pw.
 Hari / Tanggal : 12 Juli 2023

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.	
a.	Tidak sesuai.	☒ c. Sesuai.
b.	Kurang sesuai.	d. Sangat Sesuai

2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a.	Tidak mudah.	c. Mudah.
b.	Kurang mudah.	☒ d. Sangat mudah

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a.	Tidak cepat.	☒ c. Cepat.
b.	Kurang cepat.	d. Sangat cepat.

4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a.	Sangat mahal	c. Murah
b.	Cukup mahal	☒ d. Gratis

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a.	Tidak sesuai	☒ c. Sesuai.
b.	Kurang sesuai	d. Sangat sesuai

6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a.	Tidak kompeten	☒ c. Kompeten
b.	Kurang kompetensi	d. Sangat kompeten

7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a.	Tidak sopan dan ramah	☒ c. Sopan dan ramah
b.	Kurang sopan dan ramah	d. Sangat sopan dan ramah

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a.	Buruk	☒ c. Baik
b.	Cukup	d. Sangat Baik

9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a.	Tidak ada.	c. kurang maksimal Berfungsi
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	☒ d. Dikelola dengan baik.

RESPONDEN DATA MASYARAKAT SURVEI SKM KECAMATAN MUARA MUNTAI

Nama Lengkap : Yani Mingsih
 Jenis Kelamin : Pereempuan
 Pendidikan : SMK
 Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Nomor HP. : 082-5131-3191
 (Nomor HP harus di isi)
 Usia : 37
 Jenis Pelayanan : Proposal (Kub. Harapan Indah)
 Hari / Tanggal : 12-06-2024

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.		
a.	Tidak sesuai.	c.	Sesuai.
b.	Kurang sesuai.	d.	Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
a.	Tidak mudah.	c.	Mudah.
b.	Kurang mudah.	d.	Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		
a.	Tidak cepat.	c.	Cepat.
b.	Kurang cepat.	d.	Sangat cepat.
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		
a.	Sangat mahal	c.	Murah
b.	Cukup mahal	d.	Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		
a.	Tidak sesuai	c.	Sesuai.
b.	Kurang sesuai	d.	Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		
a.	Tidak kompeten	c.	Kompeten
b.	Kurang kompeten	d.	Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a.	Tidak sopan dan ramah	c.	Sopan dan ramah
b.	Kurang sopan dan ramah	d.	Sangat sopan dan ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		
a.	Buruk	c.	Baik
b.	Cukup	d.	Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
a.	Tidak ada.	c.	kurang maksimal Berfungsi
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	d.	Dikelola dengan baik.

RESPONDEN DATA MASYARAKAT

SURVEI SKM KECAMATAN MUARA MUNTAI

Nama Lengkap : H. Am. K.
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SP
 Pekerjaan : Melajar

Nomor HP : 0853 84045351
 (Nomor HP harus di isi)
 Usia : 54
 Jenis Pelayanan : Proposal Bk. Desa Binaan (Kus)
 Hari / Tanggal : 12 Januari 2024

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.		a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai.	☒ Sesuai. d. Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		a. Tidak mudah. b. Kurang mudah.	☒ Mudah. d. Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		a. Tidak cepat. b. Kurang cepat.	☒ 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 produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai	☒ Sesuai. d. Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten	☒ Kompeten d. Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat saudara 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 kualitas sarana dan prasarana.		a. Buruk b. Cukup	☒ c. Baik d. Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi	c. kurang maksimal Berfungsi ☒ d. Dikelola dengan baik.

**KEGIATAN PATEN KECAMATAN MUARA MUNTAI
TAHUN 2024**



KEGIATAN PATEN TAHUN 2024



KEGIATAN PATEN TAHUN 2024



L A P O R A N
PENGOLAHAN DATA HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
BULAN JANUARI 2024

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

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI
JENIS LAYANAN : SELURUH JENIS PELAYANAN
DATA RESPONDEN : BULAN JANUARI 2024

1. Kolom yang di cetak/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIAU artinya data responden telah lengkap.

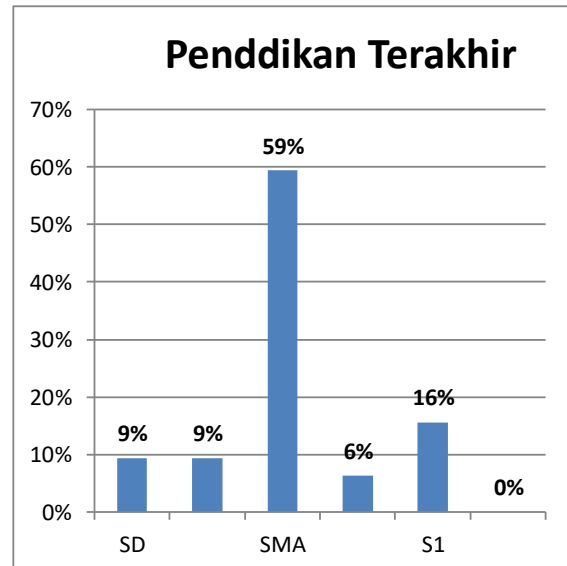
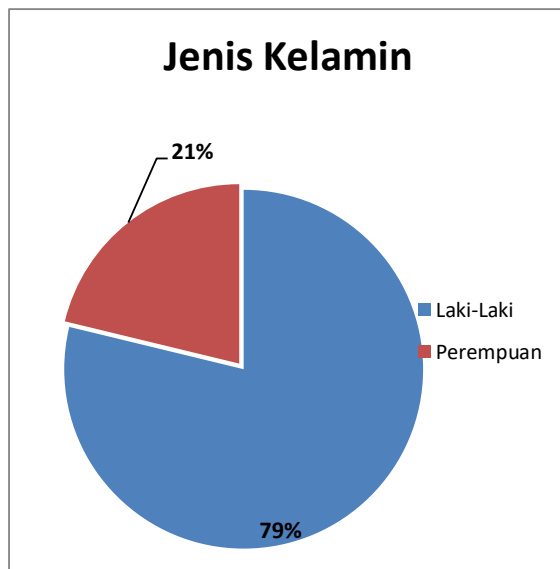
No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Ket.
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	
1	17															0
2	41															0
3	17															0
4	30		1					1					1			3
5	17															0
6	21															0
7	40	1			1								1			3
8	44	1														1
9	35	1		1											1	3
10	17	1				1								1		3
11	17	1				1								1		3
12	20	1				1								1		3
13	17	1				1									1	3
14	17	1				1								1		3
15	32	1			1								1			3
16	30															0
17	21															0
18	17															0
19	28															0
20	17															0
21	18															0
22	17															0
23	17															0
24	42															0
25	40	1			1										1	3
26	33															0
27	17															0
28	17															0
29	17															0
30	25															0
31	38															0
32	18		1			1								1		3
33	18															0
34	17															0
35	20															0
36	18		1			1									1	3
37	19															0
38	18															0
39	18															0
40	22		1					1							1	3
41	19															0
42	30															0
43	24	1				1						1				3
44	29															0
45	26															0
46	19															0
47	18															0
48	18															0
49	50															0
50	38															0
51	18															0
52	18															0
53	32															0
54	45	1		1									1			3

55	19														0
56	17	1				1								1	3
57	17														0
58	20														0
59	18														0
60	20														0
61	21														0
62	17	1				1								1	3
63	40														0
64	16														0
65	19														0
66	22														0
67	17														0
68	18														0
69	27														0
70	22														0
71	17														0
72	17														0
73	18														0
74	18														0
75	20														0
76	17														0
77	17														0
78	17														0
79	35														0
80	17														0
81	19														0
82	17														0
83	17														0
84	18														0
85	17														0
86	17														0
87	24														0
88	20	1				1					1				3
89	19														0
90	23		1					1						1	3
91	24														0
92	17														0
93	17														0
94	17														0
95	17														0
96	24														0
97	17														0
98	25	1				1						1			3
99	17														0
100	17														0
101	18														0
102	17														0
103	28	1						1						1	3
104	17														0
105	17														0
106	17	1						1						1	3
107	18														0
108	17														0
109	17														0
110	23		1			1								1	3
111	17														0
112	26	1				1					1				3
113	35														0
114	27	1				1					1				3
115	21														0
116	34	1		1								1			3
117	40		1				1					1			3
118	24														0
119	22	1					1					1			3

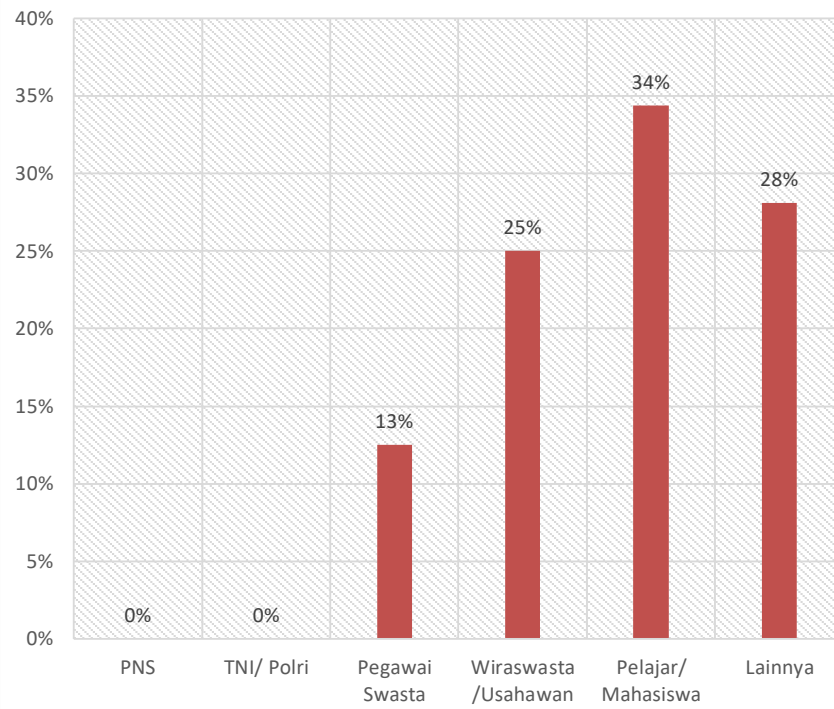
120	23															0
121	29															0
122	17															0
123	27															0
124	24															0
125	17															0
126	26															0
127	17															0
128	28															0
129	17	1				1							1			3
130	21															0
131	17	1				1							1			3
132	25	1				1							1			3
133	23															0
134	40															0
135	17															0
136	24															0
137	32															0
138	18															0
139	17	1				1							1			3
140	25															0
141	17															0
142	22															0
143	17															0
144	28															0
145	47															0
146	22															0
147	26															0
148	17															0
149	34															0
150	25															0
151	27															0
152	47															0
Jmlh	22,9079	26	7	3	3	19	2	5	0	0	0	4	8	11	9	
%		79%	21%	9%	9%	59%	6%	16%	0%	0%	0%	13%	25%	34%	28%	

33

Laki-Laki
Perempuan



Pekerjaan



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

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI
JENIS LAYANAN :

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
/Unsur	501	488	465	602	508	482	494	444	477
NRR / Unsur	3,296	3,211	3,059	3,961	3,342	3,171	3,250	2,921	3,138
NRR tertbg/ unsur	0,366	0,356	0,340	0,440	0,371	0,352	0,361	0,324	0,348
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,258 81,443

cek

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,296
U2	Prosedur Pelayanan	3,211
U3	Kecepatan Pelayanan	3,059
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,961
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,342
U6	Kompetensi Petugas	3,171
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,250
U8	Penanganan Pengaduan	2,921
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,138

Rata-Rata
3,261

IKM UNIT PELAYANAN :	81,44
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,97
Kurang Baik	1,32	0,66	9,87	0,00	3,29	0,66	0,00	23,68	13,82
Baik	67,76	77,63	74,34	3,95	59,21	81,58	76,97	60,53	52,63
Sangat Baik	30,92	21,71	15,79	96,05	37,50	17,76	22,37	15,79	31,58
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	99	100	100

Total Responden	152	152	152	152	152	152	152	152	152
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

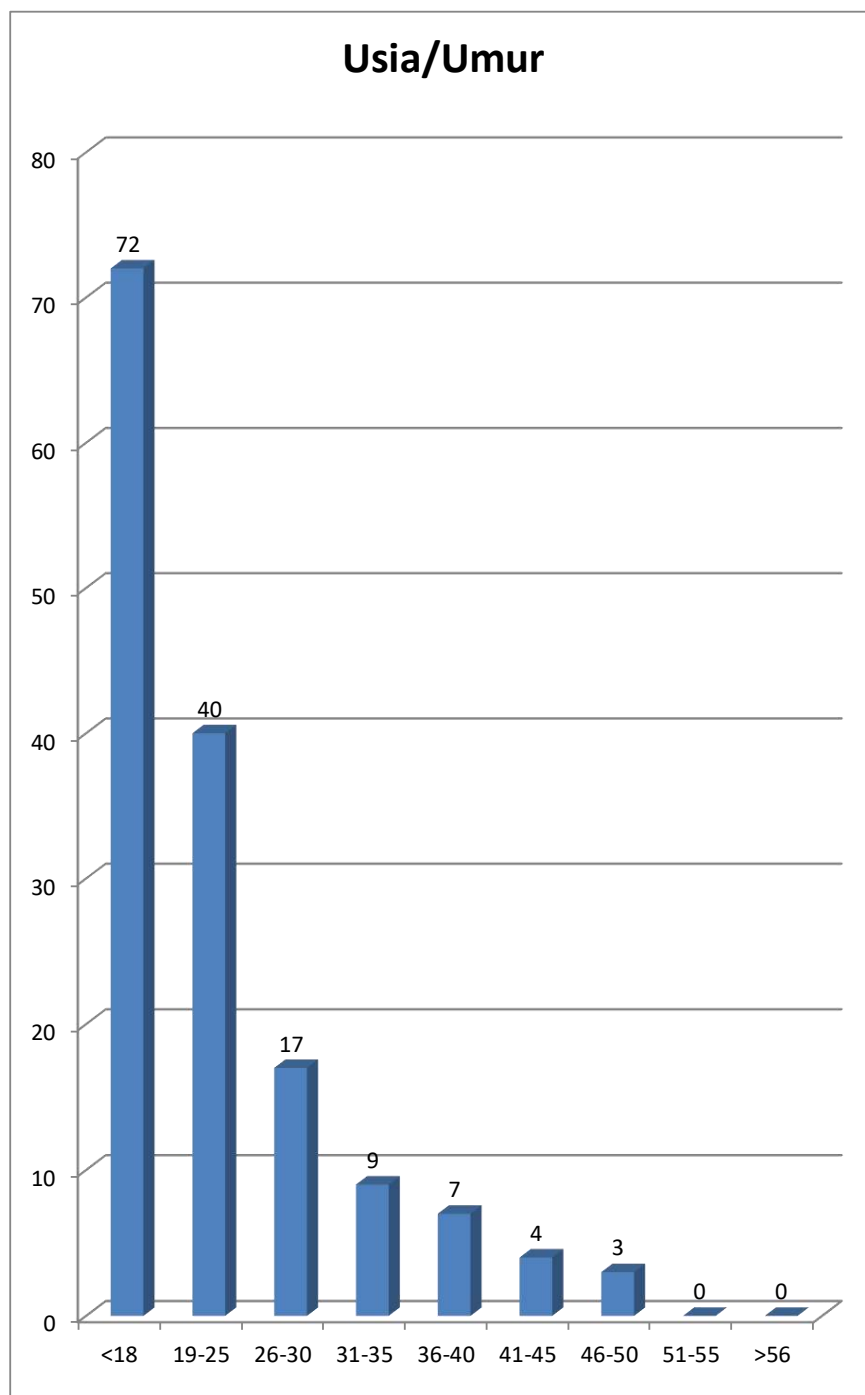
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Kurang Baik	2	1	15	0	5	1	0	36	21
Baik	103	118	113	6	90	124	117	92	80
Sangat Baik	47	33	24	146	57	27	34	24	48
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	152	152	152	152	152	152	151	152	152

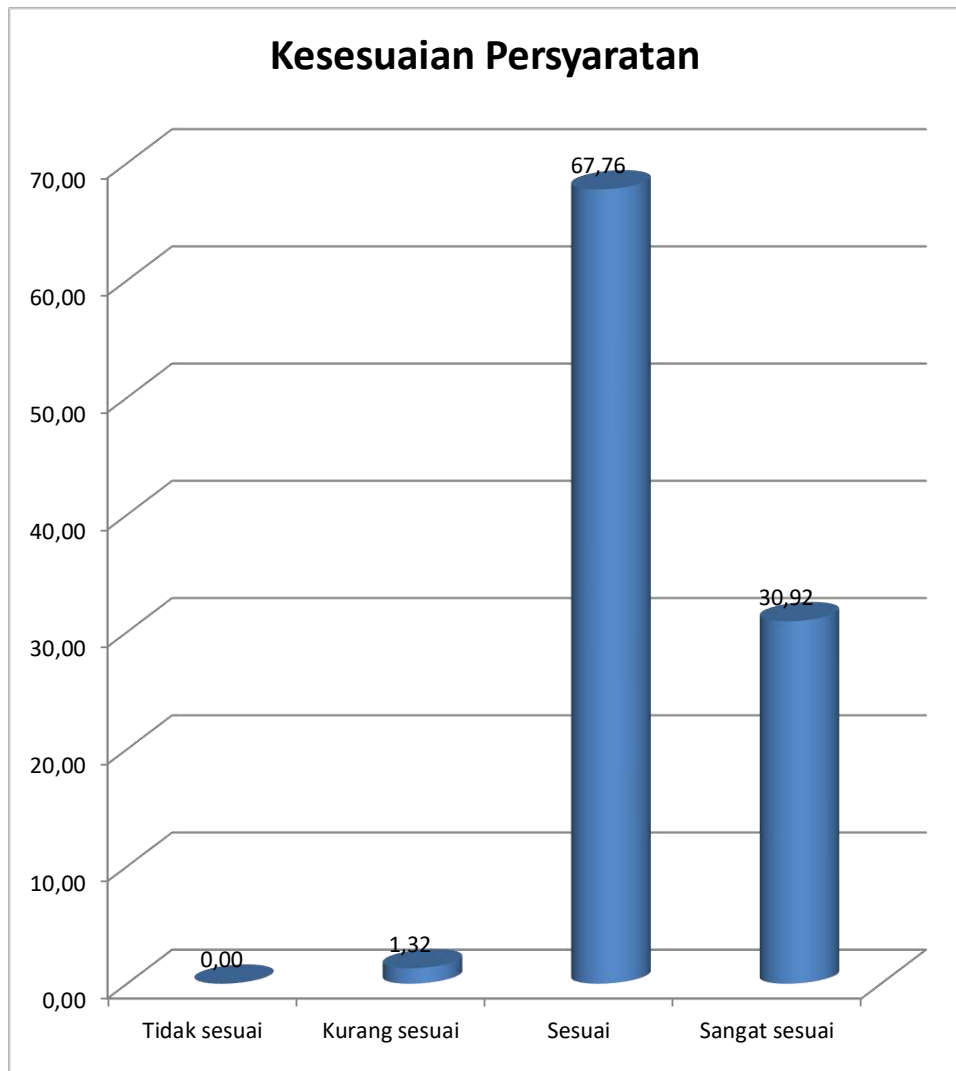
URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

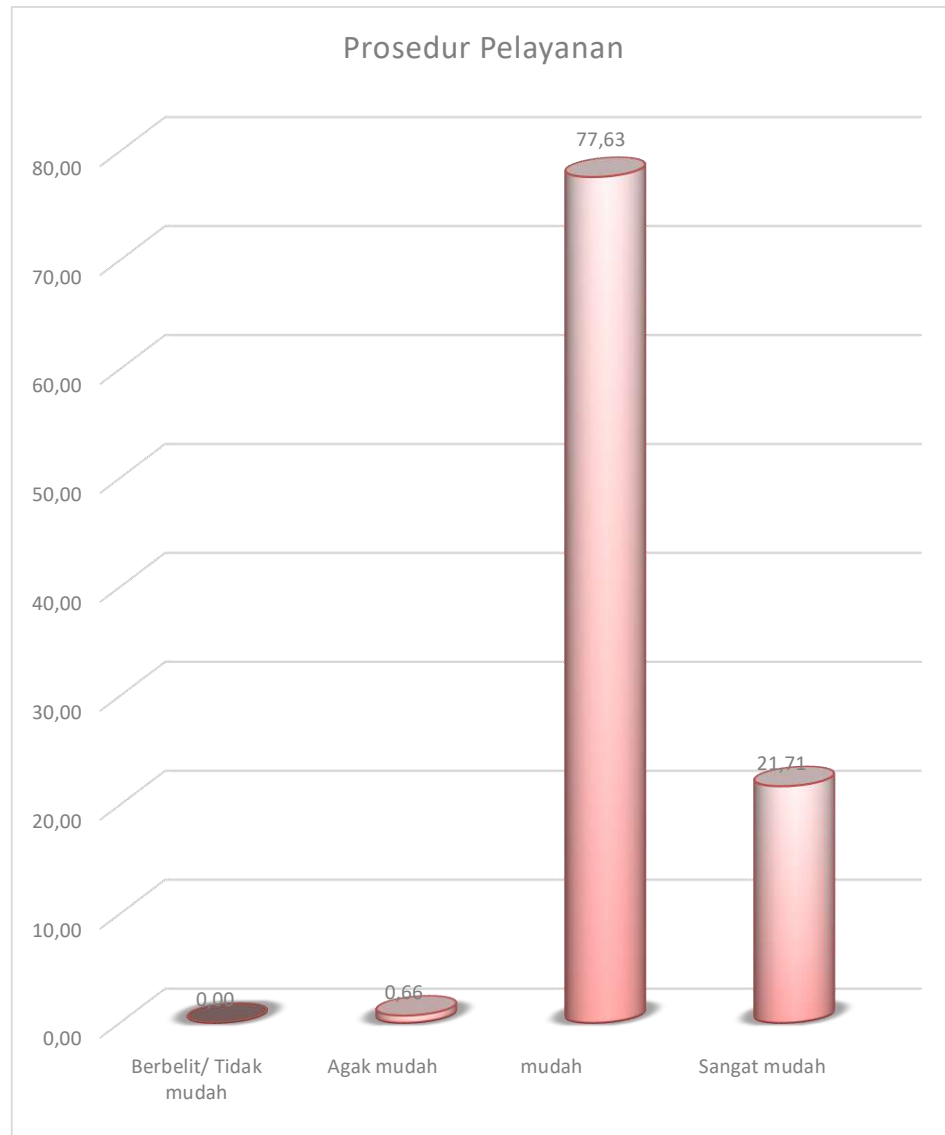
3,04

<18	72
19-25	40
26-30	17
31-35	9
36-40	7
41-45	4
46-50	3
51-55	0
>56	0
	152

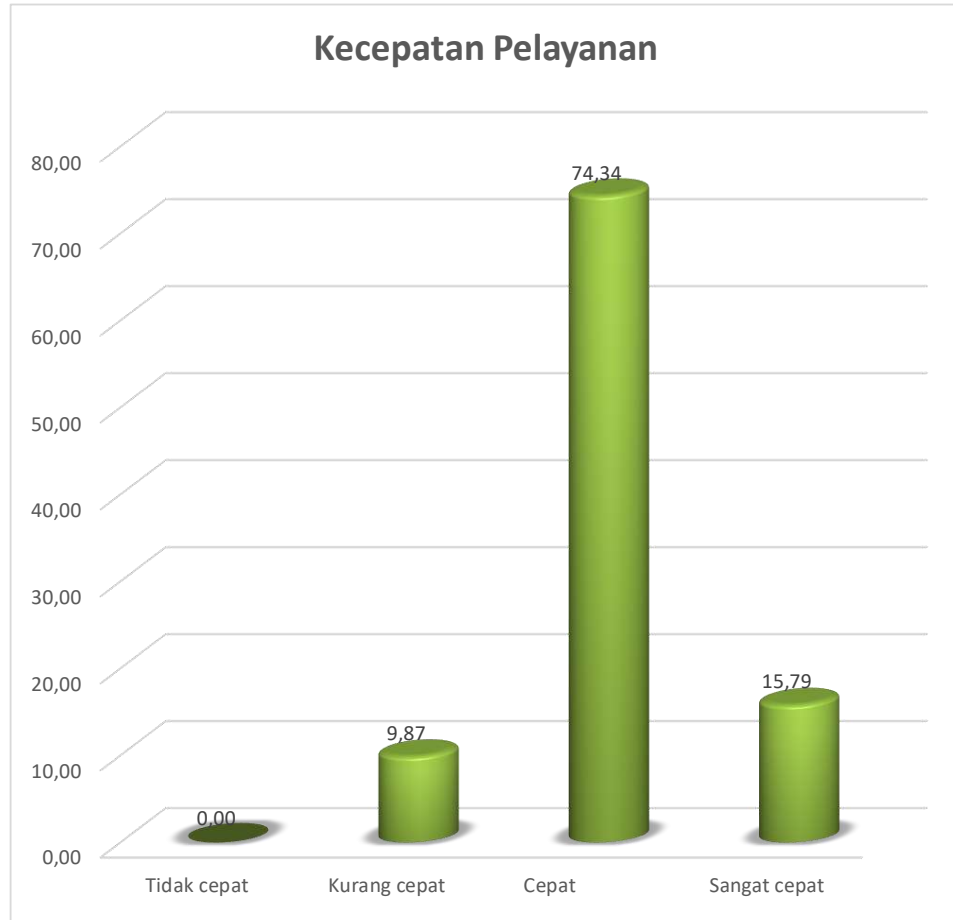




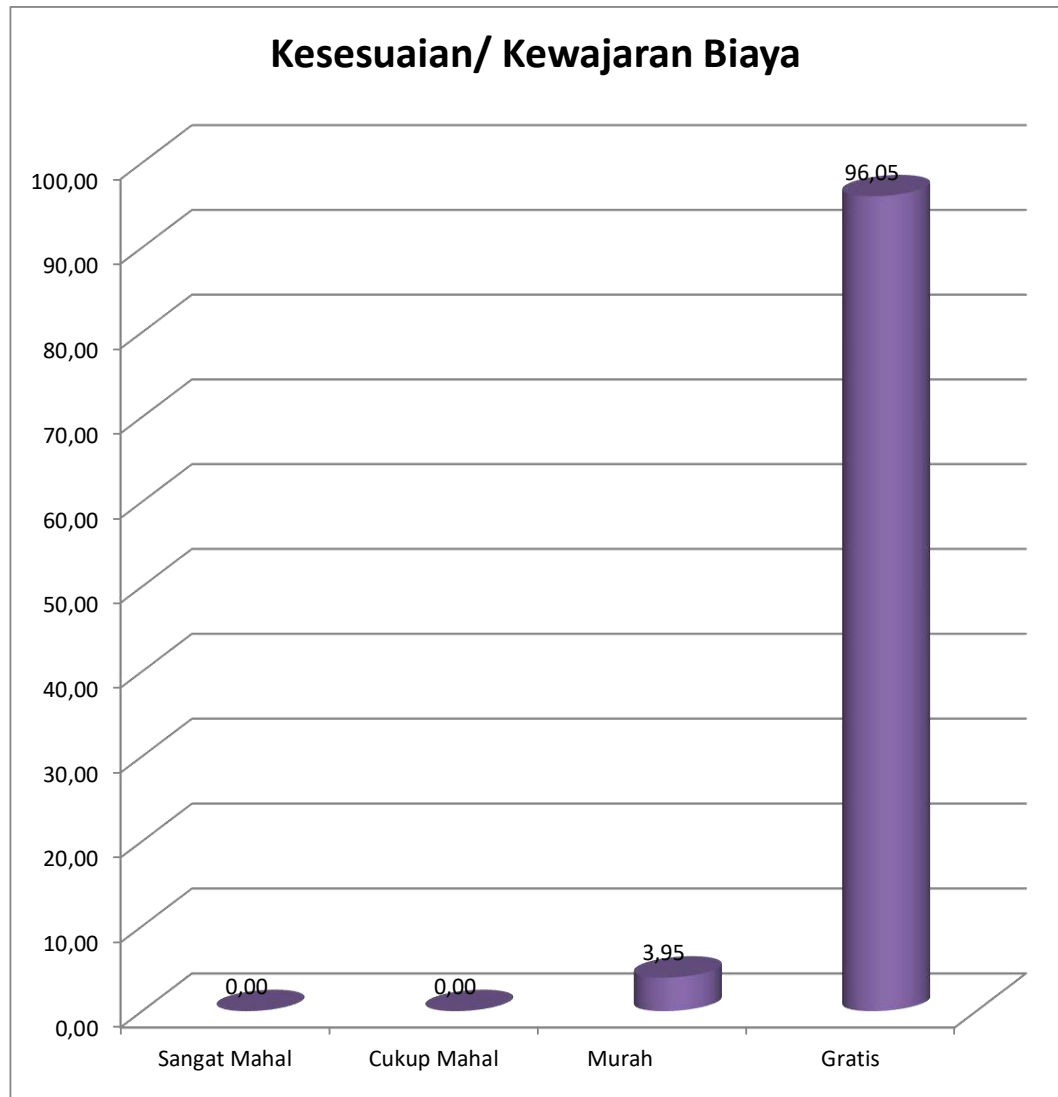
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai



Berbelit/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah



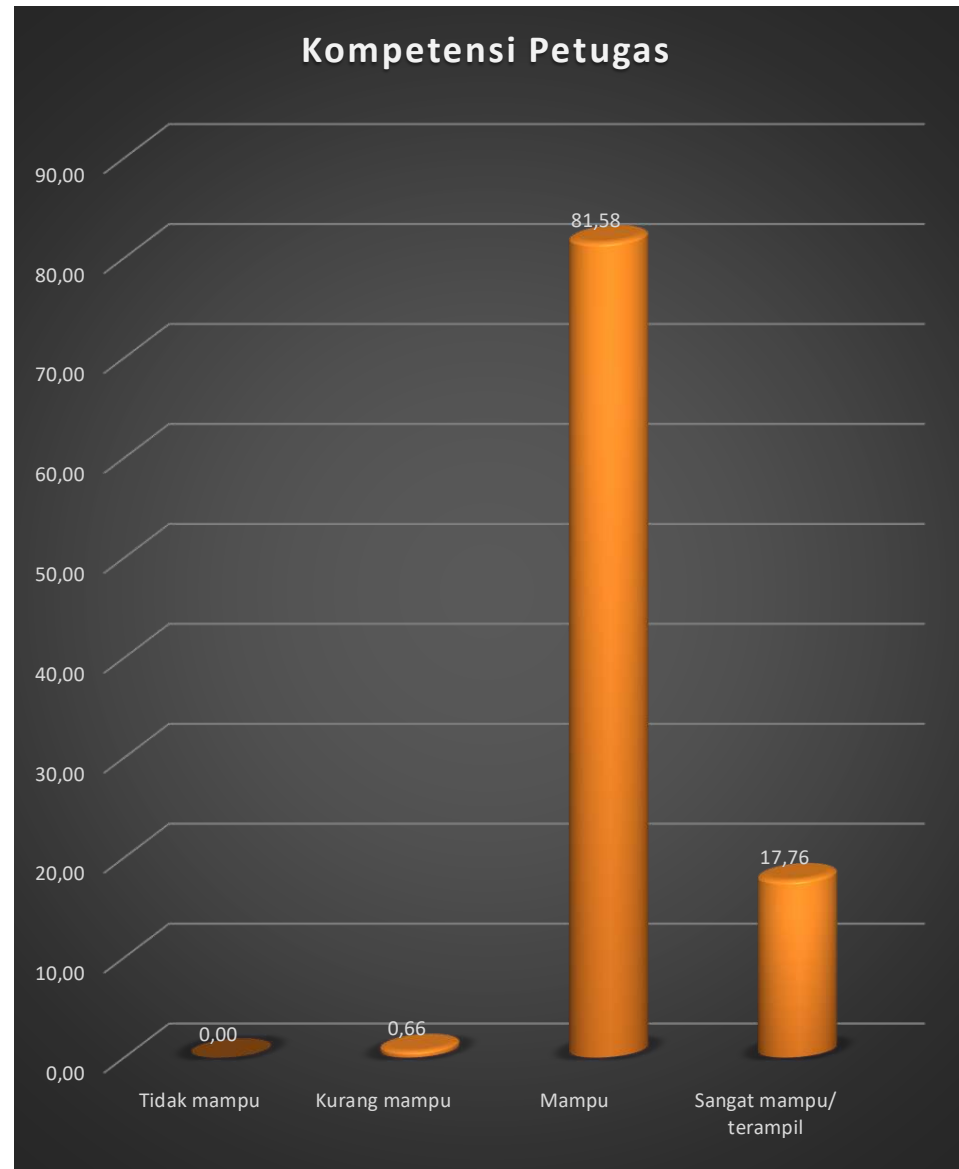
Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat



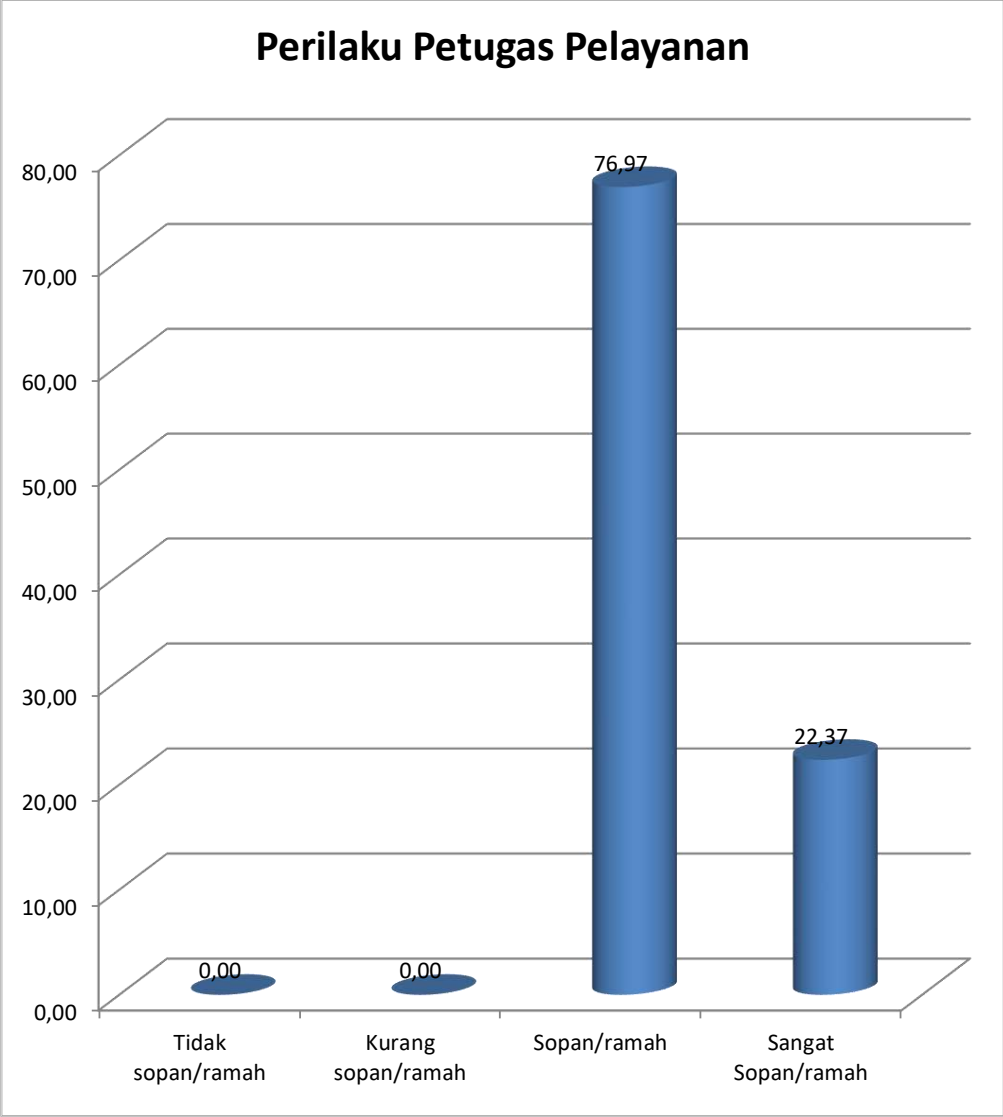
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis



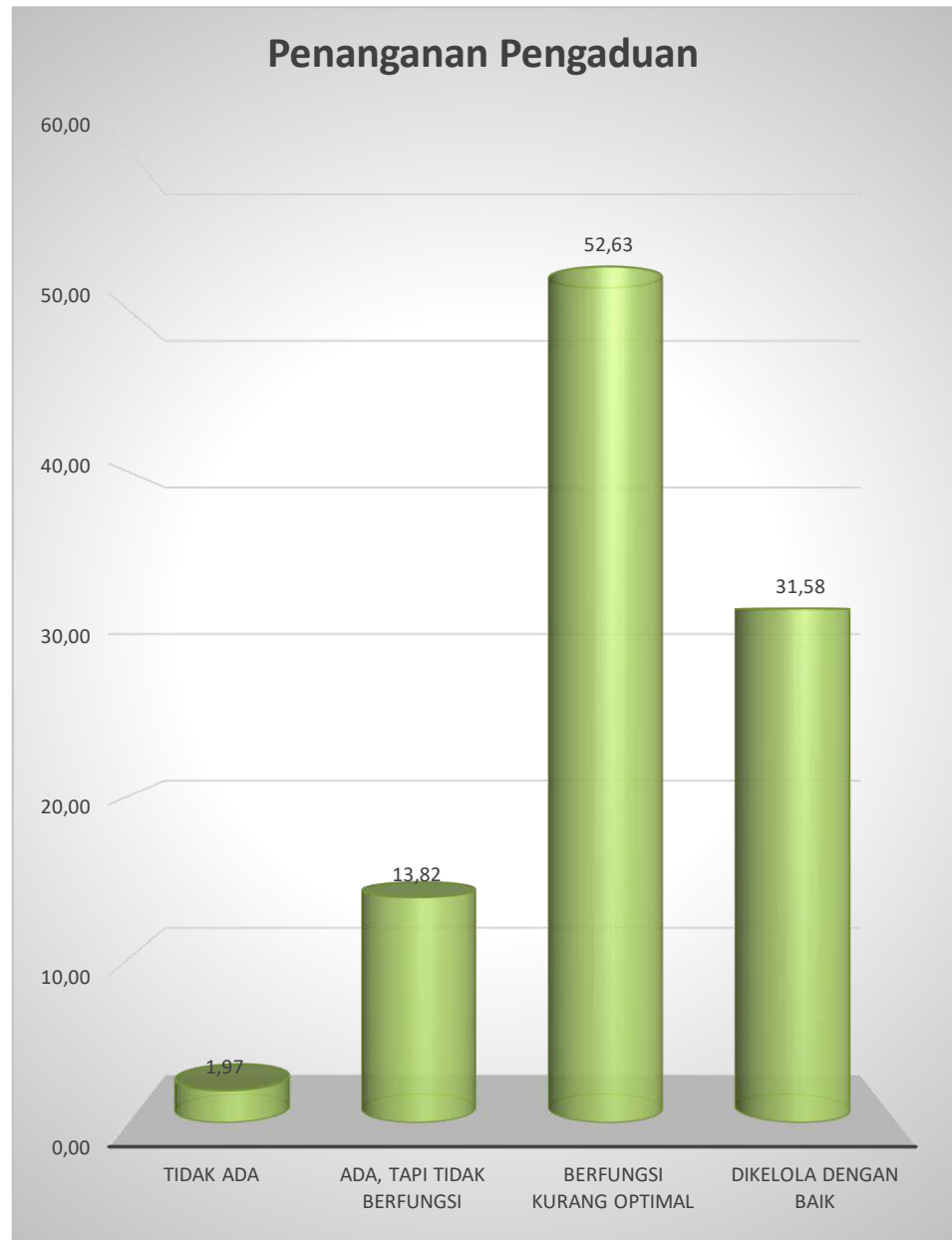
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai



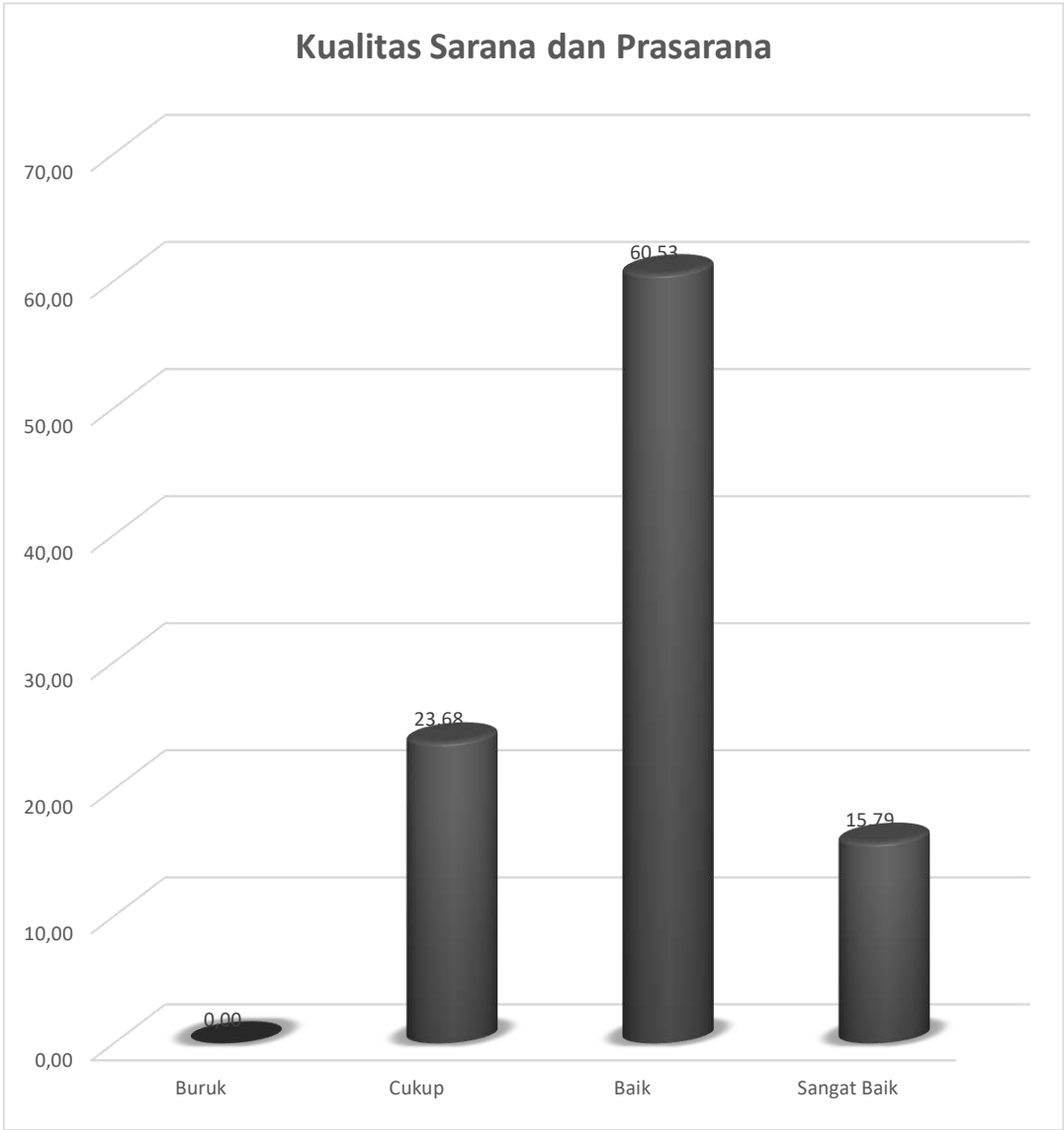
Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu/ terampil



Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah



Tidak ada
Ada, Tapi tidak Berfungsi
Berfungsi Kurang Optimal
Dikelola dengan baik



Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik

DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI TAHUN 2024

Pelayanan	DATA PENGUNJUNG		Target Sampling (Krejcie & Morgan)
	Tahun 2024	Rata-rata bulanan	
Surat Tanah	15	2,50	2
Ahli Waris	22	3,67	4
Surat Keterangan Tidak Mampu	13	2,17	2
Surat Pindah	150	25,00	24
Dispensasi Nikah	19	3,17	3
Kartu Kuning (AK.1)	31	5,17	5
Kartu Tanda penduduk (KTP)	705	117,50	90
Kartu Keluarga (KK)	868	144,67	105
Rekomendasi	40	6,67	7
izin UMKM	41	6,83	7
SKCK	52	8,67	8
Jumlah	1956	326,00	152

Catatan : Data diambil Bulan Januari 2024

Jumlah kuesioner dari responden yang sudah kami terima sebanyak 152 lembar

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI
JENIS LAYANAN : SELURUH JENIS PELAYANAN
DATA RESPONDEN : BULAN FEBRUARI 2024

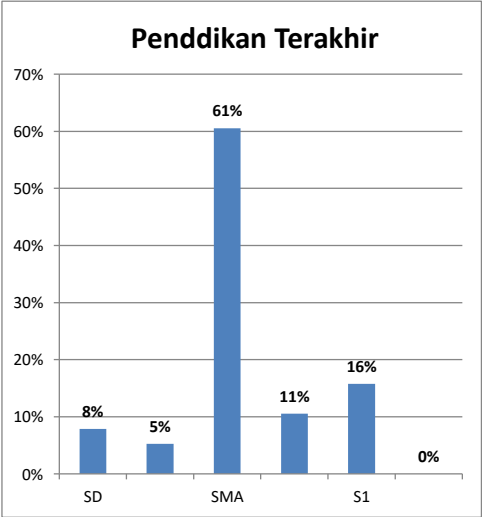
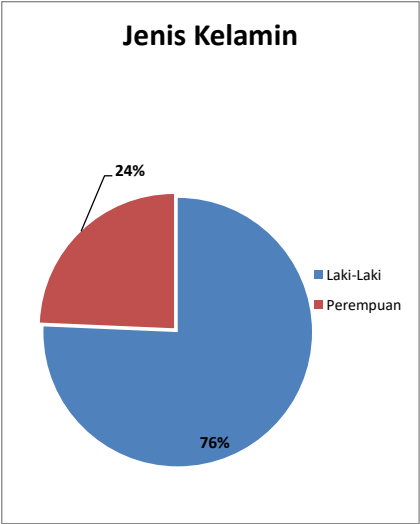
1. Kolom yang di cetang/dipilih pada le responden diisi dengan angka **1**.
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna artinya data responden telah lengkap.

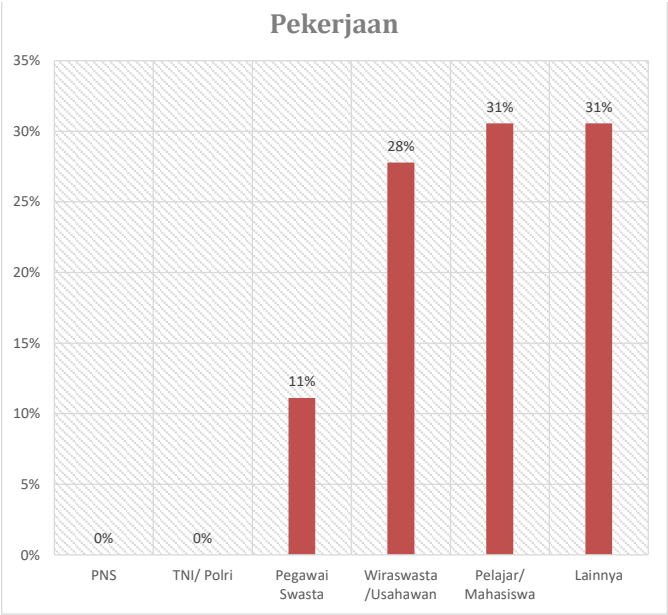
[illegible]

86	17															0
87	24															0
88	20	1				1					1					3
89	19															0
90	23		1					1							1	3
91	24															0
92	17															0
93	17															0
94	17															0
95	17															0
96	24															0
97	17															0
98	25	1				1					1					3
99	17															0
100	17															0
101	18															0
102	17															0
103	28	1						1							1	3
104	17															0
105	17															0
106	17	1						1							1	3
107	18															0
108	17															0
109	17															0
110	23		1			1									1	3
111	17															0
112	26	1				1					1					3
113	35															0
114	27	1				1					1					3
115	21															0
116	34	1		1								1				3
117	40		1					1				1				3
118	24															0
119	22	1						1				1				3
120	23															0
121	29															0
122	17															0
123	27															0
124	24															0
125	17															0
126	26															0
127	17															0
128	28															0
129	17	1				1								1		3
130	21															0
131	17	1				1								1		3
132	25	1				1								1		3
133	23															0
134	40															0
135	17															0
136	24															0
137	32															0
138	18															0
139	17	1				1								1		3
140	25															0
141	17															0
142	22															0
143	17															0
144	28															0
145	47															0
146	22	1				1									1	3
147	26															0
148	17															0
149	34															0
150	25															0
151	27	1				1									1	3
152	47															0
Jmlh	22,907895	28	9	3	2	23	4	6	0	0	0	4	10	11	11	
%		76%	24%	8%	5%	61%	11%	16%	0%	0%	0%	11%	28%	31%	31%	

37

Laki-Laki
Perempuan





embar

a HIAU

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI
JENIS LAYANAN :

BULAN FEBRUARI 2024

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai deng
- responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar,

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0
2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	0
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
8	3	3	3	4	3	3	4	3	2	0
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0
12	3	3	4	4	3	3	4	3	2	0
13	3	3	4	4	3	4	3	3	4	0
14	3	3	3	4	3	3	7	3	4	0
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	0
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4	0
18	4	3	3	4	3	3	4	3	4	0
19	3	3	2	4	4	3	3	3	3	0
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
24	3	4	3	4	4	3	3	2	3	0
25	3	4	2	4	3	3	3	3	3	0
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	0
31	3	3	2	4	3	3	3	3	4	0
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
34	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
35	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	0
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
39	3	3	4	4	4	4	3	3	4	0
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
41	4	4	3	4	4	3	3	3	4	0
42	3	3	3	4	4	3	3	2	3	0
43	3	3	3	4	3	3	4	2	3	0
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
45	3	4	3	4	3	4	4	3	4	0
46	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
47	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0
48	3	3	3	4	4	3	4	3	2	0
49	4	3	4	4	3	4	3	2	1	0
50	4	4	4	4	3	4	3	4	3	0
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
52	3	3	3	4	3	3	3	2	2	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	3	3	3	4	4	3	4	3	4	0
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
56	3	4	3	4	3	3	3	3	1	0
57	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
58	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
59	4	3	3	4	4	3	3	2	3	0
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
61	3	4	3	4	4	3	3	3	3	0
62	3	3	2	4	4	3	3	4	2	0
63	3	3	3	4	3	3	3	2	2	0
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
65	4	3	3	3	3	3	3	2	3	0
66	4	3	2	4	2	3	3	3	3	0
67	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
69	4	3	3	4	4	3	3	4	2	0
70	3	3	2	4	2	3	3	3	4	0
71	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
72	4	3	3	4	4	3	3	2	3	0
73	4	3	2	4	2	3	3	3	4	0
74	3	3	3	4	4	3	3	2	3	0
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
77	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
78	3	3	2	4	3	3	3	4	3	0
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
80	4	3	3	4	3	3	3	2	3	0
81	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
82	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
83	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
84	4	4	3	4	4	3	3	2	2	0
85	3	4	3	4	4	3	3	4	3	0
86	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
88	3	3	3	4	4	3	3	2	3	0
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4	0
90	3	3	3	4	2	3	4	4	3	0
91	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
93	4	3	4	4	4	3	3	4	3	0
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0

Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,296
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,211
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,059
- *)	= Jumlah NRR IKM tertinggi	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,961
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,342
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Petugas	3,171
		U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,250
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	2,921
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,138

IKM UNIT PELAYANAN :	81,44
----------------------	-------

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

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

[illegible]

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Kurang Baik	2	1	15	0	5	1	0	36	21
Baik	103	118	113	6	90	124	117	92	80
Sangat Baik	47	33	24	146	57	27	34	24	48
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	152	152	152	152	152	152	151	152	152

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

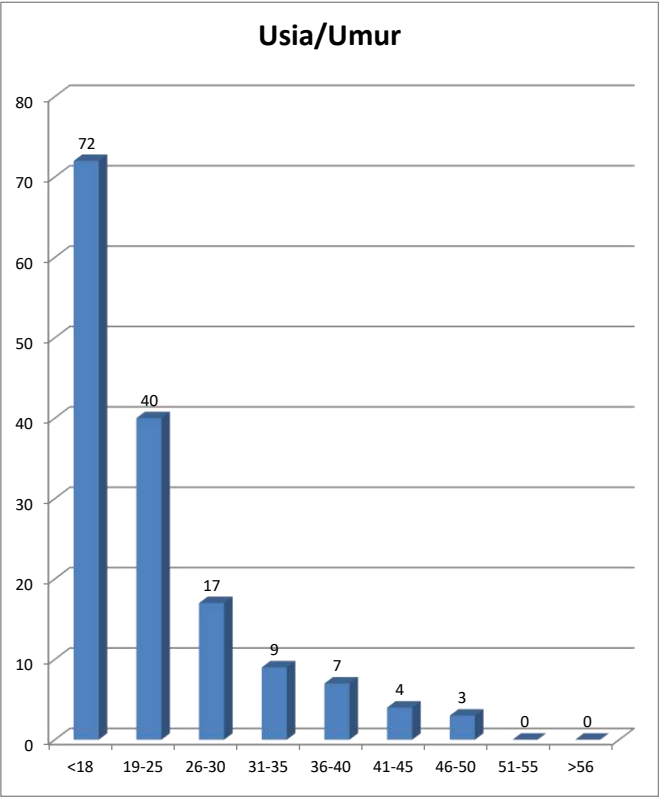
3,04

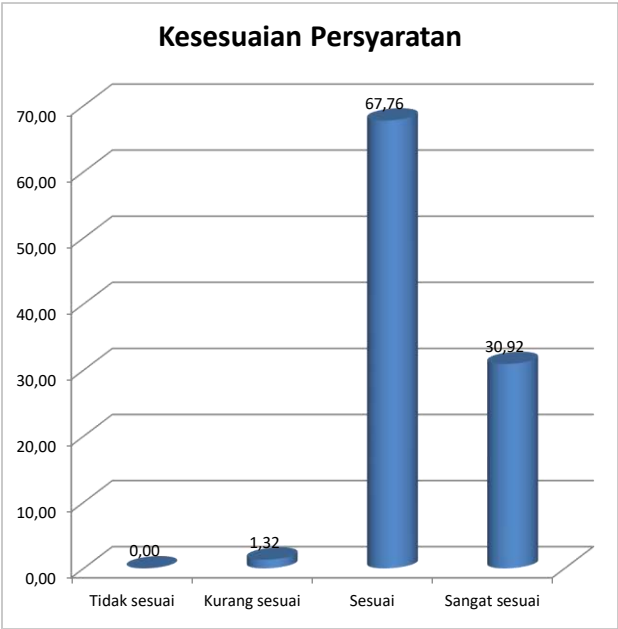
kuesioner.
gan jawaban dari

Cepat
r/Cepat
/Cepat

Bobot nilai 1/9 0,111111111

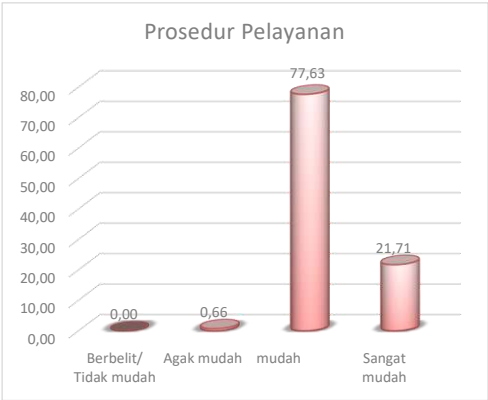
<18	72
19-25	40
26-30	17
31-35	9
36-40	7
41-45	4
46-50	3
51-55	0
>56	0
	152





BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai



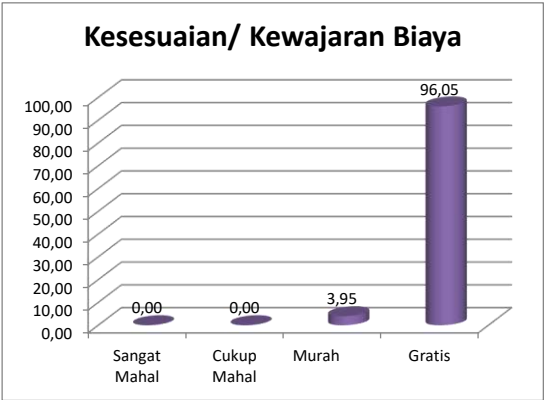
BULAN FEBRUARI 2024

Berbelit/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah



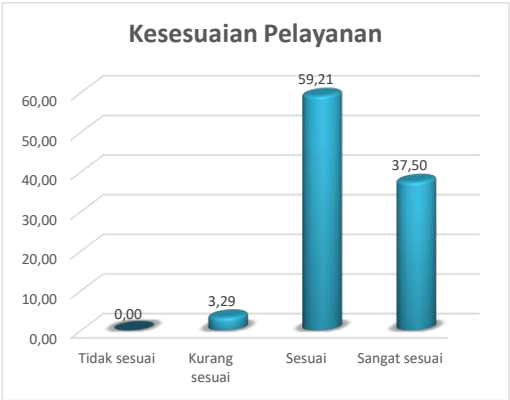
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat



BULAN FEBRUARI 2024

Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis



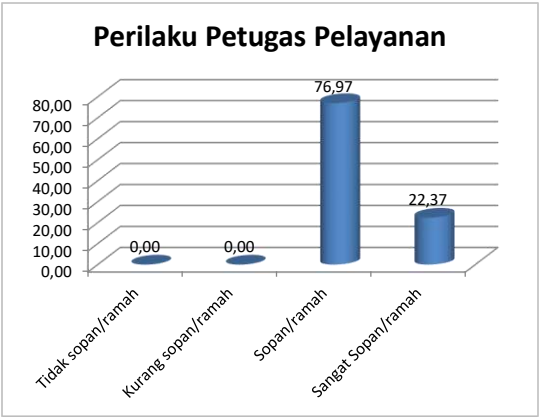
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai



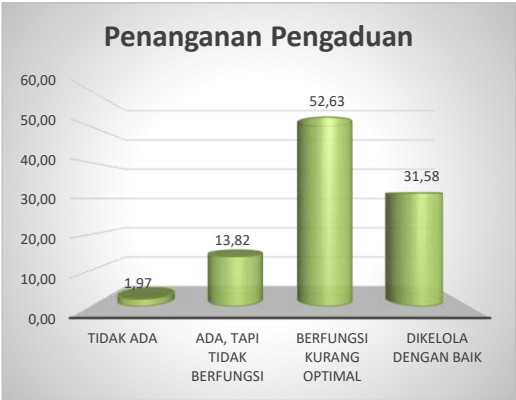
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak mampu
- Kurang mampu
- Mampu
- Sangat mampu/ terampil



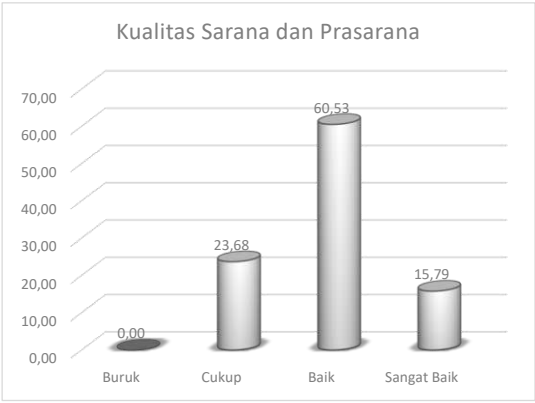
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak sopan/ramah
- Kurang sopan/ramah
- Sopan/ramah
- Sangat Sopan/ramah



BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak ada
- Ada, Tapi tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Optimal
- Dikelola dengan baik



BULAN FEBRUARI 2024

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI TAHUN 2022

Pelayanan	DATA PENGUNJUNG		BULAN FEBRUARI 2024
	Tahun 2022	Rata-rata bulanan	
Surat Tanah	15	2,50	2
Ahli Waris	22	3,67	4
Surat Keterangan Tidak Mampu	13	2,17	2
Surat Pindah	150	25,00	24
Dispensasi Nikah	19	3,17	3
Kartu Kuning (AK.1)	31	5,17	5
Kartu Tanda penduduk (KTP)	705		0
Kartu Keluarga (KK)	868	144,67	105
Rekomendasi	40	6,67	7
izin UMKM	41	6,83	7
SKCK	52	8,67	8
Jumlah	1956	208,50	152

0,037731438
0,055172513
0,032728872
0,356511699
0,047710667
0,07744274
0
1,595243153
0,101986483
0,101986483
0,128743403
2,303030303

Catatan : Data diambil per Januari 2022 sampai dengan Desember 2022

Jumlah kuesioner dari responden yang sudah kami terima sebanyak 152 lembar

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN	:	KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI
JENIS LAYANAN	:	SELURUH JENIS PELAYANAN
DATA RESPONDEN	:	BULAN MARET 2024

1. Kolom yang di cetang/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIJAU artinya data responden telah lengkap.

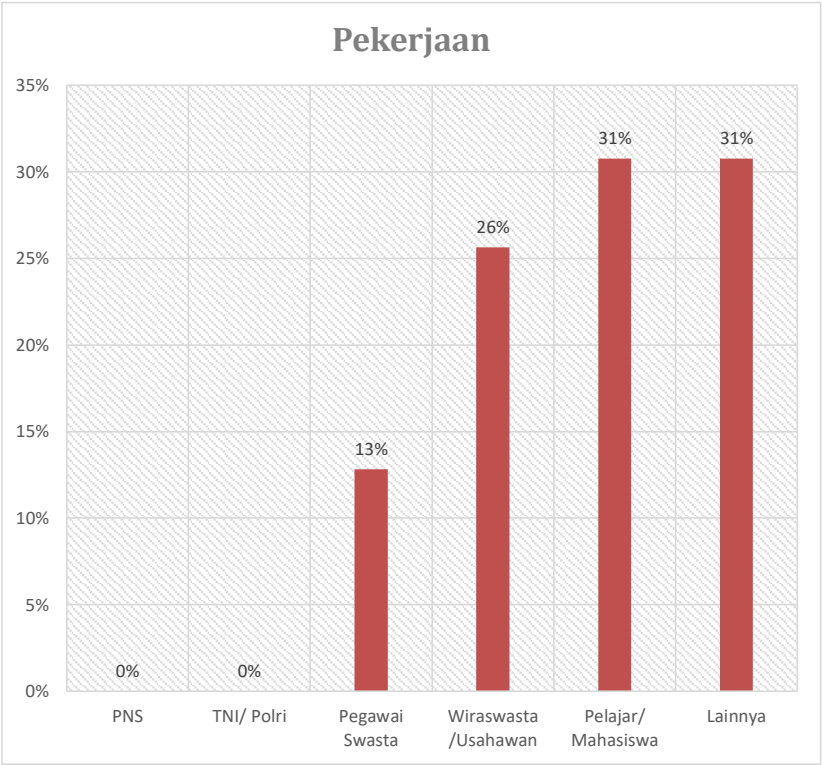
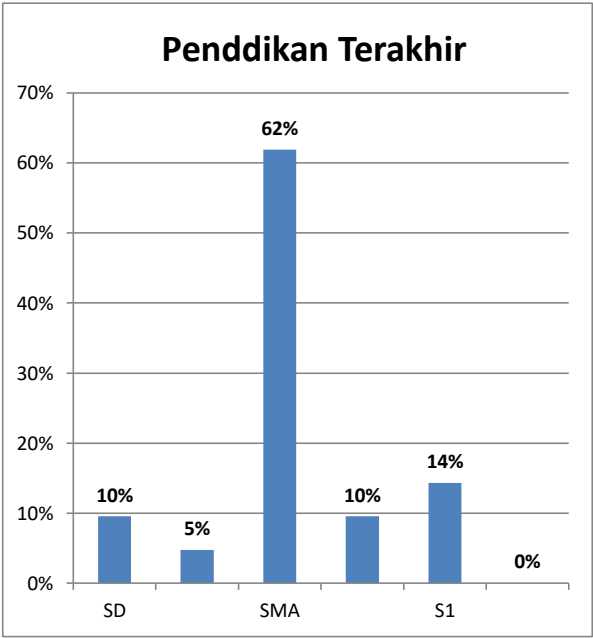
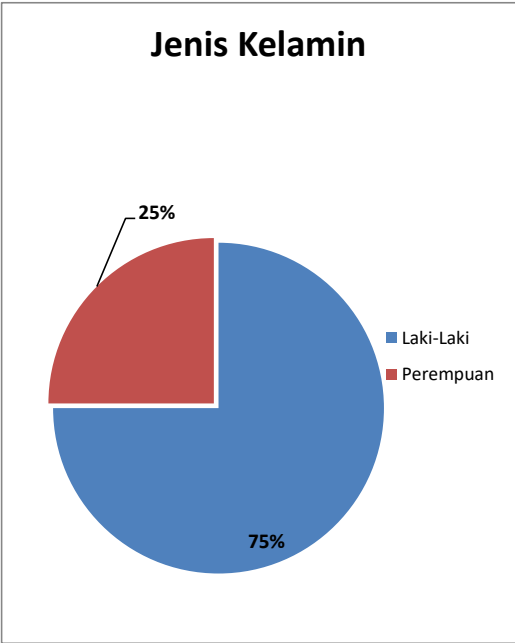
[illegible]

68	18															0
69	27															0
70	22															0
71	17															0
72	17															0
73	18															0
74	18															0
75	20															0
76	17															0
77	17															0
78	17															0
79	35															0
80	17															0
81	19															0
82	17															0
83	17															0
84	18															0
85	17															0
86	17															0
87	24															0
88	20	1				1					1					3
89	19	1				1					1					3
90	23		1					1							1	3
91	24															0
92	17															0
93	17															0
94	17															0
95	17															0
96	24															0
97	17															0
98	25	1				1						1				3
99	17															0
100	17															0
101	18															0
102	17															0
103	28	1						1							1	3
104	17															0
105	17															0
106	17	1						1							1	3
107	18															0
108	17															0
109	17															0
110	23		1			1									1	3
111	17															0
112	26	1				1					1					3
113	35															0
114	27	1				1					1					3
115	21															0
116	34	1		1								1				3
117	40		1				1					1				3
118	24															0
119	22	1					1					1				3
120	23															0
121	29															0
122	17															0
123	27															0
124	24															0
125	17															0
126	26															0
127	17															0
128	28															0
129	17	1				1							1			3
130	21															0
131	17	1				1							1			3
132	25	1				1							1			3
133	23															0
134	40															0
135	17															0
136	24															0
137	32															0
138	18															0
139	17	1				1							1			3
140	25															0
141	17															0
142	22															0
143	17															0
144	28															0
145	47															0
146	22	1				1									1	3

147	26																0
148	17																0
149	34																0
150	25																0
151	27	1				1										1	3
152	47																0
Jmlh	22,907895	30	10	4	2	26	4	6	0	0	0	5	10	12	12		
%		75%	25%	10%	5%	62%	10%	14%	0%	0%	0%	13%	26%	31%	31%		

40

Laki-Laki
Perempuan



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI
JENIS LAYANAN :

BULAN FEBRUARI 2024

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai deng
- responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar,

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0
2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	0
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
8	3	3	3	4	3	3	4	3	2	0
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0
12	3	3	4	4	3	3	4	3	2	0
13	3	3	4	4	3	4	3	3	4	0
14	3	3	3	4	3	3	7	3	4	0
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	0
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4	0
18	4	3	3	4	3	3	4	3	4	0
19	3	3	2	4	4	3	3	3	3	0
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
24	3	4	3	4	4	3	3	2	3	0
25	3	4	2	4	3	3	3	3	3	0
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	0
31	3	3	2	4	3	3	3	3	4	0
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
34	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
35	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	0
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
39	3	3	4	4	4	4	3	3	4	0
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
41	4	4	3	4	4	3	3	3	4	0
42	3	3	3	4	4	3	3	2	3	0
43	3	3	3	4	3	3	4	2	3	0
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
45	3	4	3	4	3	4	4	3	4	0
46	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
47	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0
48	3	3	3	4	4	3	4	3	2	0
49	4	3	4	4	3	4	3	2	1	0
50	4	4	4	4	3	4	3	4	3	0
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
52	3	3	3	4	3	3	3	2	2	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	3	3	3	4	4	3	4	3	4	0
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
56	3	4	3	4	3	3	3	3	1	0
57	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
58	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
59	4	3	3	4	4	3	3	2	3	0
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
61	3	4	3	4	4	3	3	3	3	0
62	3	3	2	4	4	3	3	4	2	0
63	3	3	3	4	3	3	3	2	2	0
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
65	4	3	3	3	3	3	3	2	3	0
66	4	3	2	4	2	3	3	3	3	0
67	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
69	4	3	3	4	4	3	3	4	2	0
70	3	3	2	4	2	3	3	3	4	0
71	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
72	4	3	3	4	4	3	3	2	3	0
73	4	3	2	4	2	3	3	3	4	0
74	3	3	3	4	4	3	3	2	3	0
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
77	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
78	3	3	2	4	3	3	3	4	3	0
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
80	4	3	3	4	3	3	3	2	3	0
81	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
82	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
83	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
84	4	4	3	4	4	3	3	2	2	0
85	3	4	3	4	4	3	3	4	3	0
86	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
88	3	3	3	4	4	3	3	2	3	0
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4	0
90	3	3	3	4	2	3	4	4	3	0
91	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
93	4	3	4	4	4	3	3	4	3	0
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0

Rata-Rata
3,261

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

-*)

$$-^{**})$$

NRR Per Uns

NRR tertimbar

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,296
U2	Prosedur Pelayanan	3,211
U3	Kecepatan Pelayanan	3,059
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,961
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,342
U6	Kompetensi Petugas	3,171
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,250
U8	Penanganan Pengaduan	2,921
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,138

IKM UNIT PELAYANAN :	81,44
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	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

% JAWABAN

[illegible]

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Kurang Baik	2	1	15	0	5	1	0	36	21
Baik	103	118	113	6	90	124	117	92	80
Sangat Baik	47	33	24	146	57	27	34	24	48
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	152	152	152	152	152	152	151	152	152

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

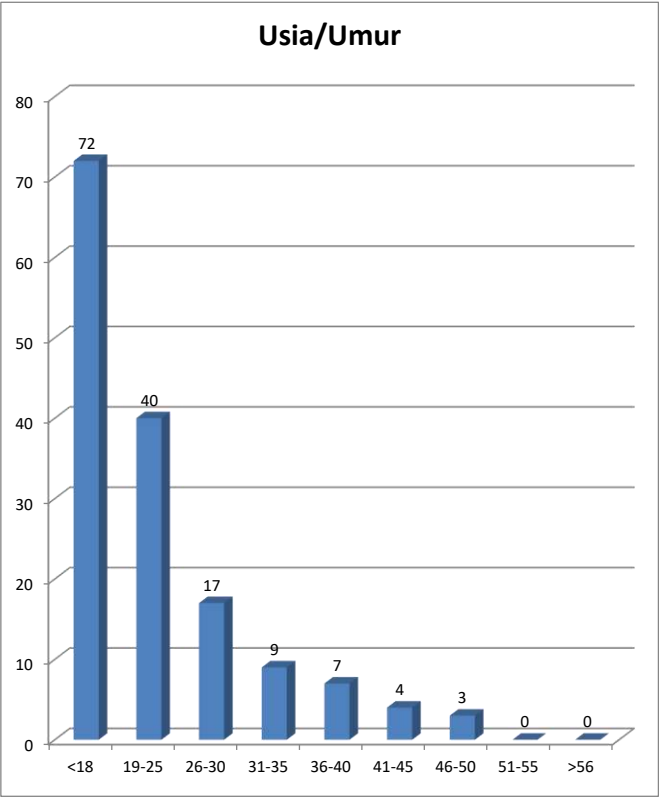
3,04

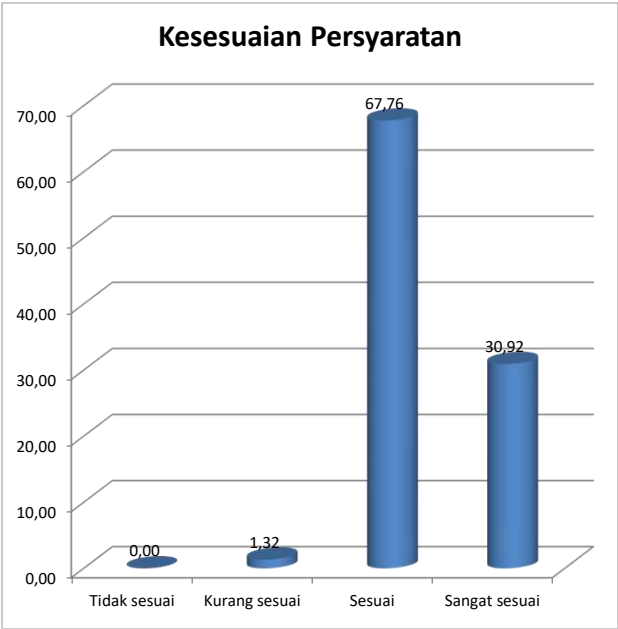
kuesioner.
gan jawaban dari

Cepat
r/Cepat
/Cepat

Bobot nilai 1/9 0,111111111

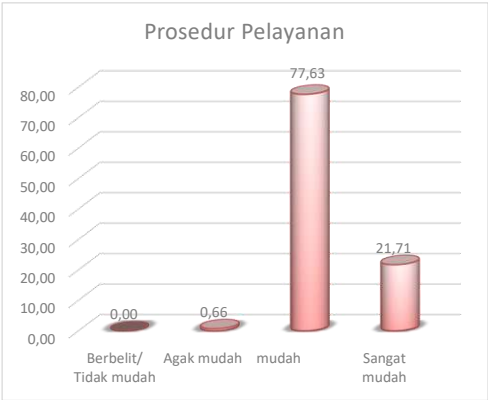
<18	72
19-25	40
26-30	17
31-35	9
36-40	7
41-45	4
46-50	3
51-55	0
>56	0
	152





BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai



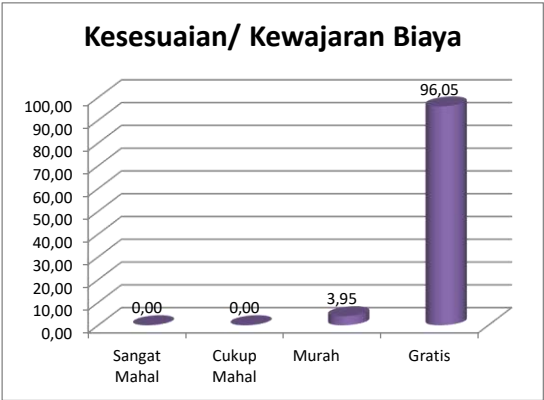
BULAN FEBRUARI 2024

Berbelit/ Tidak mudah
Agak mudah
mudah
Sangat mudah



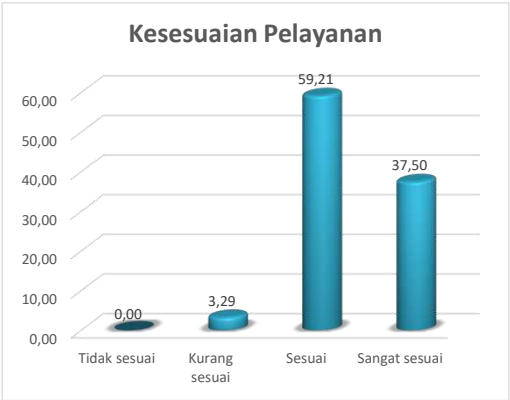
BULAN FEBRUARI 2024

Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat



BULAN FEBRUARI 2024

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis



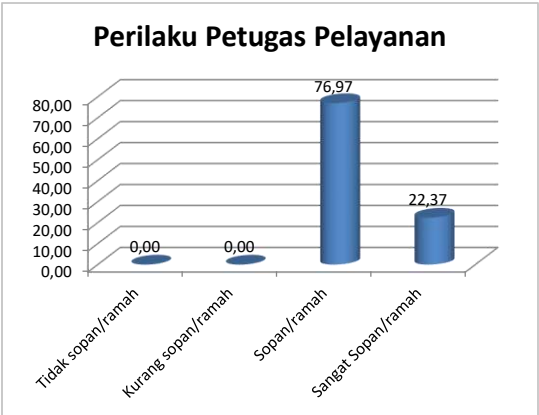
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai



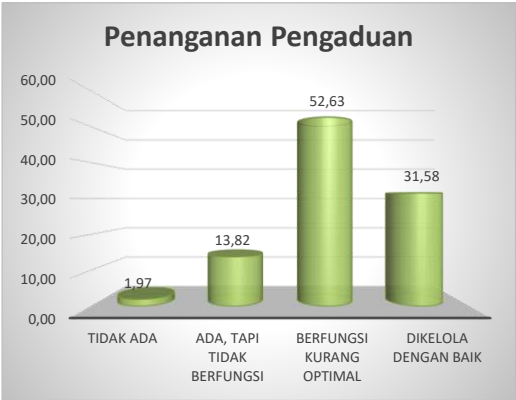
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak mampu
- Kurang mampu
- Mampu
- Sangat mampu/ terampil



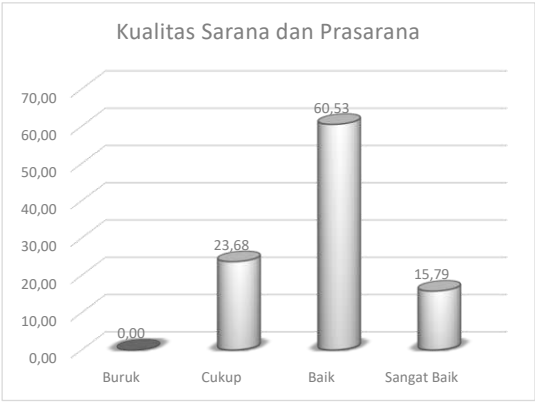
BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak sopan/ramah
- Kurang sopan/ramah
- Sopan/ramah
- Sangat Sopan/ramah



BULAN FEBRUARI 2024

- Tidak ada
- Ada, Tapi tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Optimal
- Dikelola dengan baik



BULAN FEBRUARI 2024

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

DATA KUNJUNGAN UNIT PELAYANAN KANTOR CAMAT MUARA MUNTAI TAHUN 2022

Pelayanan	DATA PENGUNJUNG		BULAN FEBRUARI 2024
	Tahun 2022	Rata-rata bulanan	
Surat Tanah	15	2,50	2
Ahli Waris	22	3,67	4
Surat Keterangan Tidak Mampu	13	2,17	2
Surat Pindah	150	25,00	24
Dispensasi Nikah	19	3,17	3
Kartu Kuning (AK.1)	31	5,17	5
Kartu Tanda penduduk (KTP)	705		0
Kartu Keluarga (KK)	868	144,67	105
Rekomendasi	40	6,67	7
izin UMKM	41	6,83	7
SKCK	52	8,67	8
Jumlah	1956	208,50	152

0,037731438
0,055172513
0,032728872
0,356511699
0,047710667
0,07744274
0
1,595243153
0,101986483
0,101986483
0,128743403
2,303030303

Catatan : Data diambil per Januari 2022 sampai dengan Desember 2022

Jumlah kuesioner dari responden yang sudah kami terima sebanyak 152 lembar