



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



SEMESTER II TAHUN 2023

KECAMATAN SERASAN

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr, Wb,

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023 ini telah selesai kami susun. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023 ini merupakan upaya kami untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja yang telah dilakukan Kecamatan Serasan selama tahun 2023, sebagai konsistensi atas komitmen terhadap Indikator Kinerja Utama Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna yaitu : Meningkatnya Kepuasan Masyarakat dengan Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur dengan Nilai Rata-Rata Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kami menyadari bahwa Laporan ini belum secara sempurna seperti yang diharapkan, namun setidaknya pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dapat memperoleh gambaran tentang hasil kinerja yang telah dilakukan oleh jajaran Kecamatan Serasan.

Demikianlah laporan ini di sampaikan agar dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja Kecamatan Serasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dimasa yang akan datang.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Serasan, Desember 2023

CAMAT SERASAN,



ESAS EWANSYAH, M. H, S.Ag
NIP. 19720911 200312 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	2
C. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
D. Metode Pengukuran	3
E. Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	8
BAB II ANALISA HASIL SURVEY	11
A. Data Kuisisioner	11
B. Perhitungan Pengukuran	11
C. Deskripsi Hasil Analisis	13
BAB III PENUTUP	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran/Rekomendasi	18

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel I.2	: Nilai Rata-Rata Unsur Unit Pelayanan	7
Tabel I.3	: Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023	9
Tabel I.4	: Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Tahun 2023	10
Tabel II.1	: Nilai, Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan Kecamatan Serasan Tahun 2023	13
Tabel II.2	: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	14
Tabel II.3	: Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Tahun 2023	15

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Camat Serasan Tentang Perubahan Pembentukan Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Nilai setiap Unsur Pelayanan dari 100 Responden

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang normative, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu yang lambat dan masih banyak dijumpai adanya tindakan yang diskriminatif .

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur Kecamatan dan Kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas pelayanan public memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat penerima pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dan mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparaturnya Kecamatan Serasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah **“Survey Kepuasan Masyarakat”**.

B. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3953);
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25M.PAN/7/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kecamatan Serasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus complain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Secara rinci tujuan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

D. Metode Pengukuran

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama. Nilai penimbangan 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 Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai Rata-Rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25$$

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 1.1

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak 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	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

- a. Pengolahan dengan computer
Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer/system data base.
- b. Pengolahan secara manual
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formuir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit layanan, sebagai berikut :
 - 1) Nilai rata-rata per unsur layanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasi 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.

4. **Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintahan, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1). Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana berikut :

Tabel 1.2

Nilai Rata-Rata Unsur Unit Pelayanan

No	Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	Nilai Unsur Survey Kepuasan Masyarakat
1.	Persyaratan Pelayanan	A
2.	Prosedur Pelayanan	B
3.	Waktu Pelayanan	C
4.	Biaya	D
5.	Produk Pelayanan	E
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	F
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	G
8.	Sarana dan Prasarana	H
9.	Penanganan Pengaduan Layanan	I

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (x) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

2). Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3). Penyusun jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

E. Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Pembentukan Panitia Pelaksana Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 10 Juli 2023, dimulai dengan Pembentukan Panitia Pelaksana Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu berupa “Keputusan Camat Serasan Nomor : 22 tahun 2023 Tanggal 16 Nopember 2023, tentang Perubahan Pembentukan Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023. Sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023 dapat dilihat pada table berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 1.3

Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	ESAS EWANSYAH, M.H.S. Ag Nip. 19720911 200312 1 006	Camat Serasan	Penanggung Jawab
2	IFA SUPARDI, S.Sos Nip. 19710110 200012 1 003	Sekretaris Kecamatan Serasan	Ketua
3	ERWANDI, S.Sos Nip. 19710324 200012 1 007	Kasi Pemerintahan Kecamatan Serasan	Sekretaris
4	H. ARFANDI Nip. 19660615 198503 1 003	Pengadministrasi Kependudukan	Anggota
5	AZNIADI Nip. 19701010 200604 1 014	Pengadministrasi Pemerintahan	Anggota
6	KAMARUDDIN Nip. 19710704 201001 1 007	Pengadministrasi Pemerintahan	Anggota

2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 12 (Dua Belas) bulan, yaitu bulan Januari sampai dengan Desember dan dilaporkan pada akhir Desember atau awal Januari.

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4

**Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Serasan Tahun 2023**

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 10 Januari 2023 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data / Survey Kepuasan Masyarakat	Dengan dua Tahapan : 1. Semester I Mulai bulan Januari s/d bulan juni 2023 2. Semester II Mulai bulan juli s/d bulan Desember 2023
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 19 Desember 2023 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelapor	Mulai tanggal 27 Desember 2023 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

BAB II ANALISA HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner

a. Kuesioner

Dalam survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir dan Lampiran 1.

b. Bagian kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III Mutu Pelayanan Publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat ditetapkan sebanyak 100 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Serasan.
- Waktu Pengumpulan data responden dilaksanakan selama 12 (Dua Belas) bulan dari bulan Januari s/d Desember 2023.

B. Perhitungan Pengukuran

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terdapat unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N \\ &= \frac{28,10}{9} \\ &= \mathbf{3,09}\end{aligned}$$

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan Kecamatan Serasan tahun 2023 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{SKM} &= \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{2810}{100} \times 25 \\ &= \mathbf{86,86}\end{aligned}$$

Interpretasi penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

28,10 X 25

2,171

Nilai, Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel II.1

Nilai, Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan Kecamatan Serasan Tahun 2023

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak 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	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

C. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma good goernance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1) Nilai rata-rata Unsur Pelayanan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Serasan diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Kecamatan Serasan. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Desember 2023.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 100 responden seperti pada lampiran 3.

2) Indeks Kepuasan Masyarakat

Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 100 responden seperti pada lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat dibawah ini :

Tabel II.2
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI RATA-RATA
1.	Persyaratan Pelayanan	3,15
2.	Prosedur Pelayanan	3,15
3.	Waktu Pelayanan	3,11
4.	Biaya	3,12
5.	Produk Pelayanan	3,22
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,13
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,12
8.	Sarana dan Prasarana	3,05
9.	Penanganan Pengaduan Layanan	3,05
	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	3,09
	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	86,86
	MUTU PELAYANAN	B
	KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Kecamatan Serasan adalah **Kompetensi Petugas Pelayanan** yang hanya memperoleh nilai unsur pelayanan adalah 3,13. Oleh sebab itu, upaya untuk meningkatkan unsur pelayanan tersebut, maka Pemerintah Kecamatan Serasan menindaklanjuti hasil survey dengan melakukan upaya-upaya untuk lebih meningkatkan kompetensi petugas pelayanan / kemampuan staf yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang ada di Kecamatan Serasan supaya masyarakat merasa terbantu.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam table berikut :

Tabel II.3

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	PROGRAM/ KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Kompetensi Petugas Pelayan	3,13	Bimbingan teknis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memerintahkan staf pelayanan untuk mengikuti / meghadiri pelatihan secara tatap muka maupun secara online sesuai dengan bidang tugasnya supaya lebih kompeten, efektif dan berwawasan; 2. Berusaha memberikan motivasi kepada petugas pelayanan untuk lebih tekun, giat dan ikhlas didalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan penghargaan atas prestasi yang telah dicapai;

				<p>3. Melakukan koordinasi secara intensif dengan pihak-pihak terkait untuk mencari solusi terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan; dan</p> <p>4. Tetap melakukan unsur pelayanan masyarakat yang ada di Kecamatan Serasan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.</p>
--	--	--	--	---

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Pelayanan di Kecamatan Serasan Tahun 2023, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden pada survey kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 100 orang.
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu Kompetensi Petugas Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,13.
3.
 - Memerintahkan staf pelayanan untuk mengikuti / meghadiri pelatihan secara tatap muka maupun secara online sesuai dengan bidang tugasnya supaya lebih kompeten, efektif dan berwawasan;
 - Berusaha memberikan motivasi kepada petugas pelayanan untuk lebih tekun, giat dan ikhlas didalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan penghargaan atas prestasi yang telah dicapai;
 - Melakukan koordinasi secara intensif dengan pihak-pihak terkait untuk mencari solusi terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan; dan
 - Tetap melakukan unsur pelayanan masyarakat yang ada di Kecamatan Serasan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kecamatan Serasan berusaha untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui papan informasi yang ada di desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Serasan tentang persyaratan pelayanan untuk memperoleh produk pelayanan tertentu.
5. Nilai survey kepuasan masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **86,86** dan Mutu Pelayanan masuk kategori B, dengan hasil kerja Unit Pelayanan adalah Baik.

B. Saran/Rekomendasi

Untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi yang ada yaitu melalui link webside seperti yang telah dilakukan oleh beberapa OPD yang ada di Kabupaten Natuna untuk efektifitas dan efesiensi sumber daya yang ada.

Serasan, Desember 2023



CAMAT SERASAN,

ESAS EWANSYAH, M. H, S.Ag
NIP. 19720911 200312 1 006

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN SERASAN**

TANGGAL SURVEY :		JAM SURVEY : <input type="checkbox"/> 08.00 - 11.30
USIA :	TAHUN	<input type="checkbox"/> 13.30 - 15.00

I. PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN :	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P
PENDIDIKAN :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/> LAINNYA
PEKERJAAN :	<input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> PTT <input type="checkbox"/> DLL
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :	<input type="checkbox"/> REKOMENDASI KK DAN KTP <input type="checkbox"/> REKOMENDASI PINDAH <input type="checkbox"/> REKOMENDASI BBM <input type="checkbox"/> REKOMENDASI PROPOSAL <input type="checkbox"/> DISPENSASI NIKAH <input type="checkbox"/> IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN <input type="checkbox"/> KETERANGAN DOMISILI <input type="checkbox"/> DLL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

PERTANYAAN	P *)	PERTANYAAN	P *)
1 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di kantor kecamatan serasan		6 Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan serasan	
a Tidak sesuai	1	a Tidak mampu	1
b Kurang sesuai	2	b Kurang mampu	2
c Sesuai	3	c Mampu	3
d Sangat sesuai	4	d Sangat mampu	4
2 Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di kantor kecamatan serasan		7 Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan serasan	
a Tidak mudah	1	a Tidak sopan dan ramah	1
b Kurang mudah	2	b Kurang sopan dan ramah	2
c Mudah	3	c Sopan dan Ramah	3
d Sangat mudah	4	d Sangat sopan dan ramah	4
3 Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor kecamatan serasan		8 Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan kantor kecamatan serasan	
a Selalu tidak tepat	1	a Tidak nyaman	1
b Kadang-kadang tepat	2	b Kurang nyaman	2
c Banyak tepatnya	3	c Nyaman	3
d Selalu tepat	4	d Sangat nyaman	4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di kantor kec. serasan		9 Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kantor kecamatan serasan	
a Sangat mahal	1	a Tidak adil	1
b Cukup mahal	2	b Kurang adil	2
c Murah	3	c Adil	3
d Gratis	4	d Sangat adil	4
5 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan produk pelayanan yang dihasilkan di kantor kec. serasan			
a Selalu tidak sesuai	1		
b Kadang-kadang sesuai	2		
c Banyak sesuai	3		
d Selalu sesuai	4		

CATATAN : P *) DIISI OLEH PETUGAS

TANDA TANGAN RESPONDEN

PETUNJUK PENGISIAN

BACA DENGAN TELITI DAN CERMAT PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER INI.

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|
| 1 | TANGGAL SURVEY | : | DIISI PADA SAAT KUESIONER INI DIBAGIKAN |
| 2 | JAM SURVEY | : | DIISI PADA SAAT KUESIONER INI DIBAGIKAN DENGAN MEMBERIKAN TANDA X |
| 3 | JENIS KELAMIN | : | DIISI SESUAI DENGAN JENIS KELAMIN DENGAN MEMBERIKAN TANDA X |
| 4 | PENDIDIKAN | : | DIISI SESUAI DENGAN TINGKAT PENDIDIKAN YANG DIMILIKI DENGAN MEMBERIKAN TANDA X |
| 5 | PEKERJAAN | : | DIISI DENGAN JENIS PEKERJAAN SESUAI DENGAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) |
| 6 | JENIS LAYANAN YANG DITERIMA | : | DIISI SESUAI DENGAN KEPERLUAN YANG DIURUS PADA UNIT LAYANAN DENGAN MEMBERIKAN TANDA X |
| 7 | PERTANYAAN | : | LINGKARI TANDA HURUF SESUAI DENGAN JAWABAN ANDA |
| 8 | JIKA JAWABAN SALAH | : | JAWABAN YANG SUDAH DILINGKARI DIBERI TANDA X, KEMUDIAN LINGKARI KEMBALI JAWABAN YANG DIINGINKAN |



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
KECAMATAN SERASAN

JL. PERINTIS NO. 38 DESA KP. HILIR – SERASAN (29781)
Email : kecserasan@natunakab.go.id Website : www.kecserasan.natunakab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT SERASAN KABUPATEN NATUNA
NOMOR : 22 TAHUN 2023**

TENTANG

**PERUBAHAN PEMBENTUKAN PANITIA PELAKSANA KEGIATAN
PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN SERASAN KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023**

CAMAT SERASAN KABUPATEN NATUNA

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta akuntabel di butuhkan perencanaan penggunaan Anggaran secara teratur, terarah dan tepat sasaran yang merujuk pada akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- b. bahwa dalam upaya mendukung penyempurnaan pengambilan kebijakan terhadap sasaran atau target kinerja yang berorientasi pada hasil yang akan dicapai pada setiap Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna di butuhkan perencanaan kinerja, sistem penganggaran, pengukuran kinerja dan pelaporan kinerja secara terintegrasi untuk mendorong terwujudnya manoy follow program;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Serasan tentang Pembentukan Panita Pelaksana Kegiatan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas UndangUndang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25M.PAN/7/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Bupati Natuna Nomor: 162/BKPSDM/2023 tanggal 25 Agustus 2023 Tentang Pengangkatan dan Pemindahan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Administrasi dan Jabatan Pengawas dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna Tahun 2023.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN CAMAT SERASAN TENTANG PERUBAHAN PEMBENTUKAN PANITIA PELAKSANA PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SERASAN KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023.
- KESATU** : Membentuk Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Panitia Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kab. Natuna Tahun 2023 mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Menyiapkan segala keperluan dalam penyelenggaraan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023;
 2. Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna Tahun 2023;
 3. Panitia Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Serasan Kab. Natuna Tahun 2023 mengumpulkan Data mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2023.
- KETIGA** : Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Natuna Tahun Anggaran 2023;
- KEEMPAT** : Keputusan Camat Serasan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KELIMA** : Dengan berlakunya keputusan ini, Keputusan Camat Serasan Nomor : 22 Tahun 2023 tanggal 08 Februari dinyatakan tidak berlaku atau dicabut.

Ditetapkan di : Serasan
Pada tanggal : 16 November 2023


CAMAT SERASAN,

ESAS EWANSYAH, M. H, S. Ag
NIP. 19720911 200312 1 006

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT SERASAN
NOMOR : 22 TAHUN 2023
TANGGAL : 16 November 2023

**PERUBAHAN PEMBENTUKAN PANITIA PELAKSANAAN KEGIATAN
PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SERASAN
KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023**

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	ESAS EWANSYAH, M.H.S. Ag NIP. 19720911 200312 1 006	Camat Serasan	Penanggung Jawab
2	IFA SUPARDI, S.Sos NIP. 19700402 200312 1 007	Sekretaris Kecamatan Serasan	Ketua
3	ERWANDI, S.Sos NIP. 19710324 200012 1 007	Kasi Pemerintahan Kecamatan Serasan	Sekretaris
4	H. ARFANDI NIP. 19660615 198503 1 003	Pengadministrasi Kependudukan	Anggota
5	AZNIADI NIP. 19701010 200604 1 014	Pengadministrasi Pemerintahan	Anggota
6	KAMARUDDIN NIP. 19710704 201001 1 007	Pengadministrasi Pemerintahan	Anggota



CAMAT SERASAN,

ESAS EWANSYAH, M.H.S. Ag
NIP. 19720911 200312 1 006

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
KECAMATAN SERASAN TAHUN 2023 SEMESTER II**

NO	PERTANYAAN	BOBOT	RESPONDEN	JUMLAH	IKM
	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di kantor kecamatan serasan		100 Orang	315	3,15
a	Tidak sesuai	1 =	1 Orang	= 1	0,01
b	Kurang sesuai	2 =	15 Orang	= 30	0,3
c	Sesuai	3 =	52 Orang	= 156	1,56
d	Sangat sesuai	4 =	32 Orang	= 128	1,28
	Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	315	3,15
a	Tidak mudah	1 =	0 Orang	= 0	0
b	Kurang mudah	2 =	17 Orang	= 34	0,34
c	Mudah	3 =	51 Orang	= 153	1,53
d	Sangat mudah	4 =	32 Orang	= 128	1,28
	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	311	3,11
a	Selalu tidak tepat	1 =	1 Orang	= 1	0,01
b	Kadang-kadang tepat	2 =	23 Orang	= 46	0,46
c	Banyak tepatnya	3 =	40 Orang	= 120	1,2
d	Selalu tepat	4 =	36 Orang	= 144	1,44
	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	312	3,12
a	Sangat mahal	1 =	0 Orang	= 0	0
b	Cukup mahal	2 =	15 Orang	= 30	0,3
c	Murah	3 =	58 Orang	= 174	1,74
d	Gratis	4 =	27 Orang	= 108	1,08
	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan produk pelayanan yang dihasilkan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	322	3,22
a	Selalu tidak sesuai	1 =	0 Orang	= 0	0
b	Kadang-kadang sesuai	2 =	18 Orang	= 36	0,36
c	Banyak sesuai	3 =	42 Orang	= 126	1,26
d	Selalu sesuai	4 =	40 Orang	= 160	1,6
	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	313	3,13
a	Tidak mampu	1 =	1 Orang	= 1	0,01
b	Kurang mampu	2 =	17 Orang	= 34	0,34
c	Mampu	3 =	50 Orang	= 150	1,5
d	Sangat mampu	4 =	32 Orang	= 128	1,28
	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	312	3,12
a	Tidak sopan dan ramah	1 =	1 Orang	= 1	0,01
b	Kurang sopan dan ramah	2 =	20 Orang	= 40	0,4
c	Sopan dan Ramah	3 =	45 Orang	= 135	1,35
d	Sangat sopan dan ramah	4 =	34 Orang	= 136	1,36
	Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan kantor kecamatan serasan		100 Orang	305	3,05
a	Tidak nyaman	1 =	0 Orang	= 0	0
b	Kurang nyaman	2 =	19 Orang	= 38	0,38
c	Nyaman	3 =	57 Orang	= 171	1,71
d	Sangat nyaman	4 =	24 Orang	= 96	0,96
	Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kantor kecamatan serasan		100 Orang	305	3,05
a	Tidak adil	1 =	0 Orang	= 0	0
b	Kurang adil	2 =	15 Orang	= 30	0,3
c	Adil	3 =	65 Orang	= 195	1,95
d	Sangat adil	4 =	20 Orang	= 80	0,8
	NILAI UNSUR			2810	28,10
	NRR			312	3,12
	NILAI IKM				86,86
	MUTU PELAYANAN				8