



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026

**SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH**

Head Office :
Jl. Daeng Menambon
Kab. Mempawah Kalimantan Barat
78911



SAMBUTAN

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sejalan dengan kebijakan Pemerintah Kabupaten Mempawah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, terbuka, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mempawah, merupakan locus pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dalam upaya mengetahui dan meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan meliputi, Peminjaman Gedung, Rekomendasi Organisasi, Rekomendasi Rumah Ibadah dan Bantuan Dana Hibah. Oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan dan perbaikan di semua lini pelayanan, secara bertahap yang akan selalu dievaluasi guna perbaikan dalam memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat pengguna layanan.

Mengingat keberhasilan pelayanan langsung kepada masyarakat memerlukan wujud nyata, maka setiap komponen yang ada baik itu masyarakat maupun petugas pelayanan harus mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Semoga dari kegiatan yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat.

Demikian yang dapat kami sampaikan dan terima kasih.

Mempawah, Juni 2026
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH

ABDUL MALIK, S.H, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19691016 199803 1 002

DAFTAR ISI

SAMBUTAN	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15

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 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan survei secara berkala minimal satu kali setahun. 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mempawah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah secara berkala, mendapatkan masukan dan umpan balik (*feedback*) langsung dari masyarakat pengguna layanan, serta menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam menetapkan kebijakan untuk perbaikan kualitas layanan publik selanjutnya.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kegiatan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah adalah Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan 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 Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 315 orang (sementara). 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah 100 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

1.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	70	70%
		PEREMPUAN	30	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	20	20%
		SLTA	45	45%
		DIII	24	24%
		SI	6	6%
		S2	3	3%
3	PEKERJAAN	ASN	20	20%
		TNI	25	25%
		SWASTA	22	22%
		WIRAUUSAHA	15	15%
		LAINNYA	18	18%
4	JENIS LAYANAN	PEMINJAMAN GEDUNG	80	80%
		REKOMENDASI RUMAH IBADAH	34	34%
		PERMOHONAN BANTUAN DANA (PROPOSAL)	216	216%
		PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	20	20%
		PELAYANAN REGISTRASI DAN VERIFIKASI PENYEDIA BARANG/JASA PADA LPSE	23	23%
		PELAYANAN HELPDESK LPSE	23	23%
		PELAYANAN FASILITASI INPUT SIRUP (SISTEM INFORMASI RENCANA UMUM PENGADAAN)	23	23%
		PELAYANAN E-TENDERING	30	30%
		PELAYANAN E-PURCHASING	30	30%
		PELAYANAN PENGADAAN LANGSUNG	30	30%

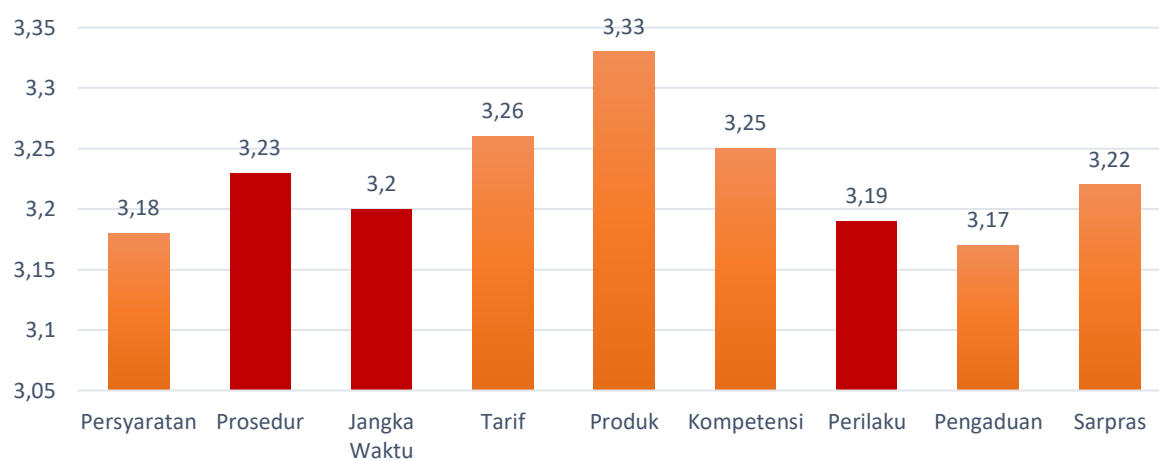
		PELAYANAN KONSULTASI PENGADAAN BARANG DAN JASA	30	30%
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PELAYANAN KONSULTASI DAN VERIFIKASI	200	200%
		PELAYANAN DATA, LAPORAN, DAN VERIFIKASI	50	50%
		PELAYANAN PERPUSTAKAAN SETDA	100	100%
		PELAYANAN PEMBERIAN NOMOR SURAT DAN STEMPEL	80	80%
		PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN	85	85%

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

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,18	3,23	3,20	3,26	3,33	3,25	3,19	3,17	3,22
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,63 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,17 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 3,33 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,26.

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

- “Petugas pelayanan perlu ditambah, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan Peminjaman Gedung, Permohonan Bantuan Dana (proposal), Surat Keterangan (SUKET) Data Ormas dan Parpol, Rekomendasi Rumah Ibadah, Pelayanan Informasi Publik, Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang/Jasa pada LPSE, Pelayanan Helpdesk LPSE, Pelayanan Fasilitas Input SIRUP (Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan), Pelayanan E-Tentering, Pelayanan E-Purchasing, Pelayanan Pengadaan Langsung, Pelayanan Konsultasi Pengadaan Barang dan Jasa, Pelayanan Konsultasi dan Verifikasi, Pelayanan Data, Laporan dan Verifikasi, Pelayanan Perpustakaan Sekretariat Daerah agar lebih dipercepat, 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 masih dirasakan lambat 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 belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

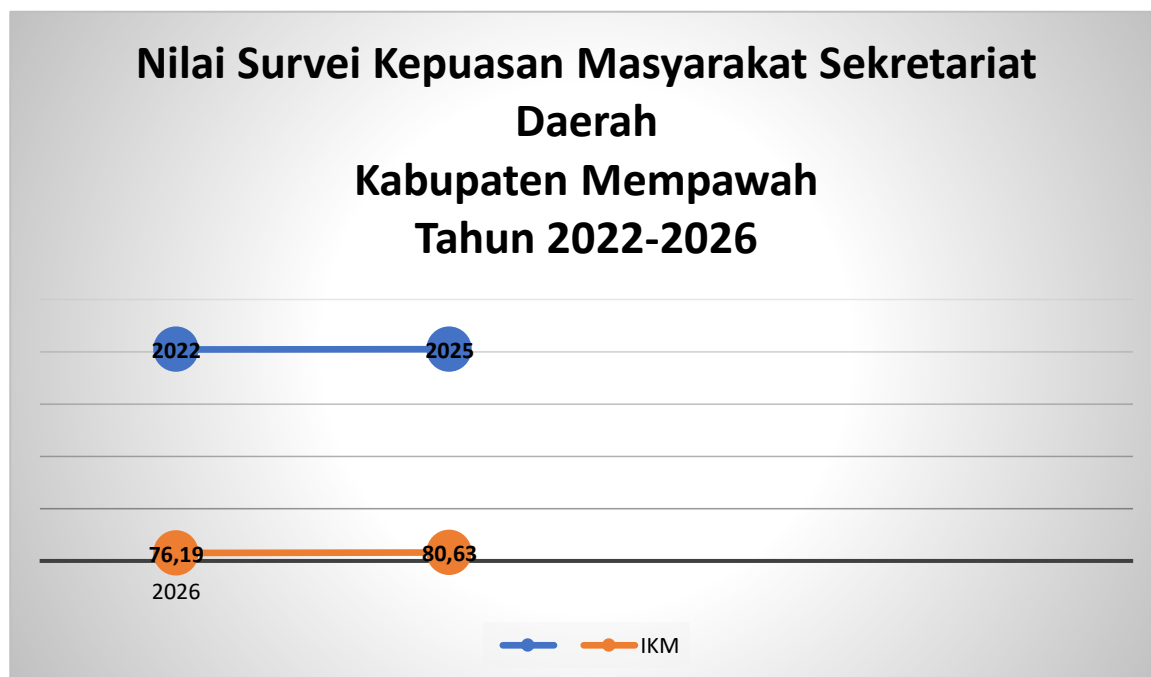
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 09 Mei 2025 (Berita Acara terlampir). 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 Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Pembuatan SK SPP (Standar Pelayanan Publik) pada setiap pelayanan yang tersedia di lingkungan Sekretariat Daerah sehingga perlu dilakukan sosialisasi terhadap SPP tersebut khususnya pada Komponen Persyaratan				√	Setiap Bagian yang memberikan pelayanan publik
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Komitmen dalam Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di lingkungan Sekretariat Daerah	√	√	√	√	Setiap Bagian yang memberikan pelayanan publik

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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 Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026 pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 80,63. Meskipun demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Mempawah kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,33 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,26.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH

Tanggal : / / / / 		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	:	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
A L A M A T : JL. DAENG MANAMBON – MEMPAWAH
Telp/Fax : 0561 – 8126492

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
53	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
54	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
64	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
65	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
72	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
75	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
76	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
82	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
100	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai/ Unsur	318	323	320	326	333	325	319	317	322	
NRR/ Unsur	3,180	3,230	3,200	3,260	3,330	3,250	3,190	3,170	3,220	
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,359	0,356	0,362	0,370	0,361	0,354	0,352	0,358	*) 3,225
SKM Unit Pelayanan										**) 80,63 1

Keterangan :		NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan Pelayanan	3,180
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,230
- SKM	= Survei Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3,200
- *)	= Jumlah NRR SKM Tertimbang x 25	U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,260
- **)	= Jumlah nilai per unsure di bagi Jumlah kuesioner yang terisi	U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,330
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsure dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksanaan pelayanan	3,250
NRR tertimbang	= NRR per unsure x 0,1111	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,190
Per unsur		U8	Maklumat Pelayanan	3,170
SKM UNIT PELAYANAN :	80,63	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,220
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)		: 81,26 – 100,00		
B (Baik)		: 62,51 – 81,25		
C (Kurang Baik)		: 43,76 – 62,50		
D (Tidak Baik)		: 25,00 – 43,76		