

**REKAPITULASI IKM KECAMATAN SENDURO**  
**UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I PERIODE APRIL 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	391		1.02
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	389		1.01
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	389		1.01
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	374		0.97
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	381		0.99
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	390		1.02
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	400		1.04
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	389		1.01
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	390		1.02
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	397		1.03
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	337		0.88
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	348		0.91
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	382		0.99
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	369		0.96
<b>Nilai Hasil Survei</b>				<b>5330</b>		<b>13.87</b>

Ket :

Total bobot (kolom 4) = **5.330**

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : **75,000**
- Jumlah Responden : **100**
- Usia Responden Terbanyak : **20 - 29 Tahun**
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SLTA**
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Laki - laki**
- Pekerjaan Responden Terbanyak : **Wiraswasta/Usahawan**
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - Standar Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**
  - Perekaman KTP elektronik, Cetak KTP elektronik Perubahan Data/KTP rusak**
  - Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah antar Desa, Kecamatan , Kabupaten, Provinsi**
  - Standar Pelayanan Rekomendasi Kartu Identitas Anak (KIA)**
  - Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**
  - Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Waris**
  - Standar Pelayanan Legalisasi Surat-surat Lain, Model C**
  - Penerbitan Akta Kelahiran**
  - Penerbitan Akta Kematian**
  - Permohonan Pengajuan Santunan Kematian**
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa?-
- Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? **Kualitas Sarana dan Prasarana**

Senduro, 29 April 2022  
CAMAT SENDURO

**ABDILAH IRSYAD, S.STP**  
NIP. 19870702 200602 1 002



20	26	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
21	43	4	2	2	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
22	43	4	1	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
23	20	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	20	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	35	3	2	4	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
26	25	2	1	3	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	25	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	26	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
29	19	1	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	40	4	1	4	6	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
31	40	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	36	3	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	62	5	2	3	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
34	36	3	1	5	2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	39	3	2	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	27	2	1	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	41	4	2	5	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	24	2	2	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
39	24	2	2	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
40	26	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	30	3	1	5	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
42	28	2	2	3	6	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3		
43	22	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
44	43	4	1	2	3	8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
45	28	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
46	23	2	2	3	3	8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
47	22	2	2	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
48	61	5	2	5	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
49	19	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
50	37	3	2	4	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51	44	4	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
52	40	4	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
53	56	5	2	5	1	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
54	31	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
55	17	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
56	58	5	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
57	17	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
58	17	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
59	17	1	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
60	37	3	2	1	5	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
61	26	2	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
62	35	3	2	3	6	10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
63	67	5	2	1	5	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
64	24	2	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
65	43	4	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
66	23	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
67	39	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
68	35	3	1	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
69	35	3	1	5	2	8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
70	18	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
71	17	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
72	41	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
73	17	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
74	31	3	2	1	6	9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
75	25	2	2	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
76	28	2	1	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
77	40	4	2	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
78	24	2	1	2	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
79	26	2	1	2	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4		
80	21	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	27	2	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	49	4	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	36	3	1	2	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3		
84	34	3	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
85	59	5	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
86	28	2	2	5	6	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
87	29	2	1	2	3	9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
88	57	5	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
89	27	2	1	5	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
90	50	5	1	1	5	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
91	18	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
92	23	2	2	5	6	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
93	30	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
94	24	2	1	3	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
95	57	5	2	2	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
96	44	4	2	3	6	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
97	45	4	2	3	6	9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
98	48	4	2	3	6	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
99	23	2	2	3	3	9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
100	33	3	1	3	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
Jmlai/unsur							391	389	389	374	381	390	400	389	390	397	337			
Jumlah Kuisisioner							100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
NRR/unsur							3.91	3.89	3.89	3.74	3.81	3.90	4.00	3.89	3.90	3.97	3.37			
NRR tertimbang/unsur							0.28	0.28	0.28	0.27	0.27	0.28	0.29	0.28	0.28	0.28	0.28	0.24		
IKM							95.11													

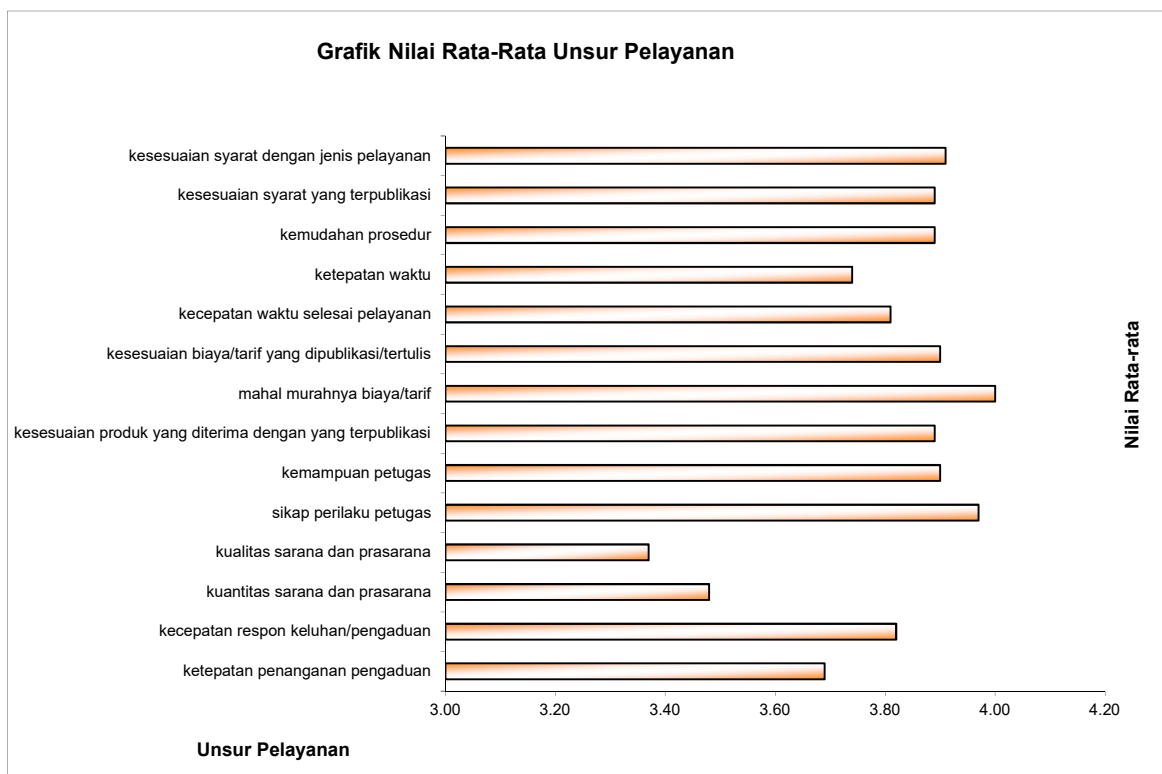
Kesimpulan :  
 Nilai IKM setelah dikonversi = 95.11  
 Mutu pelayanan = A  
 Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

U12	U13	U14
4	4	4
4	4	4
3	4	4
3	4	4
3	4	4
3	3	3
3	4	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
3	4	3
3	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
3	4	3
3	4	4
3	4	4
3	4	4



**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.91
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.89
3	kemudahan prosedur	3.89
4	ketepatan waktu	3.74
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.81
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.90
7	mahal murahnya biaya/tarif	4.00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.89
9	kemampuan petugas	3.90
10	sikap perilaku petugas	3.97
11	<b>kualitas sarana dan prasarana</b>	<b>3.37</b>
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.48
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.82
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.69
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.80</b>



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN SENDURO  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRI BULAN I PERIODE APRIL TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
<h1>95.11</h1>	RESPONDEN
	JUMLAH : 100
	JENIS KELAMIN : L : 52 P : 48
	PENDIDIKAN : SD : 6
	SMP : 13
	SMA : 49
DIII : 8	
S1 : 24	
S2 : 0	
PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI s.d BULAN MARET 2022	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**





0.111111