



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KUDUS

Jalan Mejobo No. 35 Kudus Telp/Faximile (0291) 437124

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksana SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2. Indek Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1. Analisis PEmasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut	8
4.3. Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana TIndak Lanjut Hasil SKM	14

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus. 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus 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 Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus saat tamu datang untuk mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan menggunakan perangkat komputer secara online yang disediakan di Front Office. 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 triwulanan (3 bulan sekali). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data TW I 2022	Januari – Maret 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2022	10
4.	Pengumpulan Data TW II 2022	April – Juni 2022	60
5.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2022	10
6.	Pengumpulan Data TW III 2023	Juli - September 2022	60
7.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	10

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
8.	Pengumpulan Data TW IV 2023	Oktober – Desember 2022	60
9.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 600 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 58 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	26	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 SKM

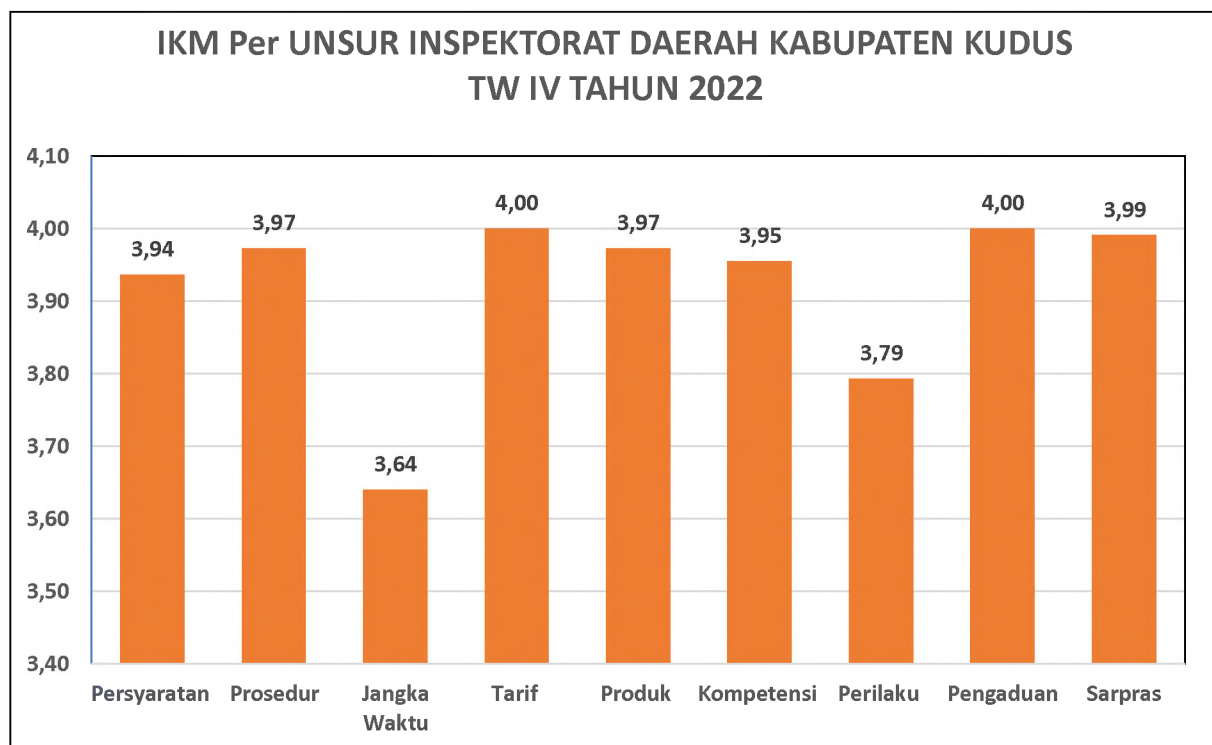
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	56,90%
		PEREMPUAN	25	43,10%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	0	0%
		SI	56	96,55%
		S2	11	3,45%
3	PEKERJAAN	PNS	58	100%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN QUALITY ASSURANCE	28	48,28%
		LAYANAN CONSULTING	16	27,58%
		LAYANAN10 ANTI KORUPSI	14	24,14%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,94	3,97	3,64	4,00	3,97	3,95	3,79	4,00	3,99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,85 (Mutu Pelayanan A atau Sangat Baik)								



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 3,64. Selanjutnya Perilaku Layanan yang mendapatkan nilai 3,79 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,00 serta Sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99.

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 :

- “Jangka waktu pelayanan agar semakin dipercepat penyelesaiannya dan tidak menunggu lama sudah selesai”.
- “Mohon diberitahukan lewat handphone apabila hasil layanan sudah selesai jadi tidak harus bolak balik menanyakan hasilnya”.
- “Pelayanan perlu ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh auditi. Layanan *Quality Assurance* untuk Audit dan Reviu waktunya kurang cepat.
- Petugas layanan di *front office* 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 SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Desember 2022 (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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peninjauan kembali SOP Layanan tiap Unit	√	√	√		Irban
		Sosialisasi kepada auditi tentang proses layanan	√	√	√		Irban
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada petugas layanan di front office	√	√			Subbag Umpeg
3	Persyaratan	Meninjau kembali persyaratan layanan di masing-masing unit layanan	√	√	√	√	Irban

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 Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus.


BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 94,26. Nilai IKM Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, perilaku pelaksana serta persyaratan layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Pengaduan mendapatkan nilai 4,00 serta Sarpras tertinggi berikutnya dengan nilai yaitu 3,99.

Kudus, 18 Januari 2023

Pt. INSPEKTUR KABUPATEN KUDUS
Sekretaris,

NERMAWAN, SH.
Pembina
NIP. 19690118 199401 1 002

LAMPIRAN - LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KUDUS

Tanggal Survei : _____

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3 D3

Pekerjaan : PNS WIRASWASTA TNI POLRI SWASTA LAINNYA
(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Pok Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P *)
	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P *)	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	P *)
	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P *)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, pengelolaan saran dan masukan dari pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P *)
	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	P *)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	P *)
	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P *)		
	1 2 3 4		

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KUDUS TAHUN 2022

NO	TRI WULAN	NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN									IKM TH 2022	MUTU PELAYANAN
		U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9		
1	I	10,53	10,93	10,18	11,10	10,73	10,63	10,00	11,05	10,88	94,26	A (SANGAT BAIK)
2	II	9,00	9,55	8,85	11,08	9,08	9,28	9,13	10,93	9,33		
3	III	10,50	10,70	10,38	11,10	10,83	10,75	10,83	11,10	10,83		
4	IV	10,93	11,03	10,10	11,10	11,03	10,98	10,53	11,10	11,08		
TOTAL		40,95	42,20	39,50	44,38	41,65	41,63	40,48	44,18	42,10		
RATA-RATA		10,24	10,55	9,88	11,09	10,41	10,41	10,12	11,04	10,53		

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Responden mengisi kuesioner secara langsung / online di front office.



PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS

INSPEKTORAT DAERAH

Jln. Mejobo No. 35 Telp. 437124
KUDUS

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN KUDUS
NOMOR: 800/001.1/08.01/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN KUDUS

INSPEKTUR KABUPATEN KUDUS,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Inspektur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 193) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 252);

8. Peraturan Bupati Kudus Nomor 52 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus (Berita Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2021 Nomor 52);
9. Peraturan Bupati Kudus Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Keputusan dan Naskah Dinas Dalam Bidang Kepegawaian, dan Pemberian Mandat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus (Berita Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2016 Nomor 13) sebagaimana telah dirubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Kudus Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Bupati Kudus Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Keputusan dan Naskah Dinas Dalam Bidang Kepegawaian dan Pemberian Mandat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus (Berita Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2022 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut:
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
 - c. menetapkan teknik survei; dan
 - d. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Inspektur Kabupaten Kudus.

- KEEMPAT : Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut oleh Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Inspektur ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kudus Tahun Anggaran 2022.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kudus
pada tanggal 10 Januari 2022
INSPEKTUR KABUPATEN KUDUS



Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kudus
2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Kudus

LAMPIRAN : KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN KUDUS
Tanggal : 10 Januari 2022
Nomor : 800/001.1/08.01/2022

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KUDUS
TAHUN 2022

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	NOOR RIDHO, SE., MM. NIP. 19710711 200501 1 005 Pembina (IV/a)	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Ketua
2.	ROFIK SUGIHARTI, SKM., M.Kes. NIP. 19790501 200312 2 007 Pembina (IV/a)	Analisis Jabatan	Sekretaris
3.	ROCHMAN ADIBOWO, SE. NIP. 19880313 202012 1 003 Penata Muda (III/a)	Auditor Pertama IRBAN I	Anggota
4.	MUHAMMAD TSAAQIBUL FIKRI, SE. NIP. 19931110 202012 1 001 Penata Muda (III/a)	Auditor Pertama IRBAN II	Anggota
5.	VIDA CHUSNIA CHAQ, SE. NIP. 19971007 202012 2 004 Penata Muda (III/a)	Auditor Pertama IRBAN III	Anggota
6.	AYU DIAN PRATIWI, SH. NIP. 19971008 202012 2 002 Penata Muda (III/a)	Auditor Pertama IRBAN KHUSUS	Anggota
7.	ALI MACHSUM, S.I.P. NIP. 19701004 200502 1 002 Penata Muda (III/a)	Penyusun Program Anggaran Dan Pelaporan	Anggota
8.	ROHMAN NIP. 19820107 201001 1 006 Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Pengadministrasi Umum	Anggota

INSPEKTUR KABUPATEN KUDUS

ADHY HARDJONO

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN KUDUS
TRIWULAN 4 TAHUN 2022

NILAI IKM

97.85

SEMUA LAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH	:	58 Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 33 Orang / P = 25 Orang
PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 0 Orang
		S1 = 56 Orang
		S2 = 2 Orang
		S3 = 0 Orang
		D3 = 0 Orang
UMUR	:	17 - 25 = 0 Orang
		26 - 34 = 1 Orang
		35 - 43 = 25 Orang
		44 - 99 = 32 Orang
PEKERJAAN	:	PNS = 58 Orang
		WIRASWASTA = 0 Orang
		TNI = 0 Orang
		POLRI = 0 Orang
		SWASTA = 0 Orang
		LAINNYA = 0 Orang

Periode Survei : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNIT PELAYANAN**

INSPEKTORAT DAERAH

Triwulan 4 Tahun 2022, Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
130802	04-11-2022 07:27:21	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
130805	04-11-2022 07:28:46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
130807	04-11-2022 07:30:58	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
130864	04-11-2022 08:05:07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130907	04-11-2022 08:24:10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
130998	04-11-2022 09:38:46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
131012	04-11-2022 10:06:56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
131070	04-11-2022 11:05:59	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
134788	16-11-2022 12:09:57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136018	21-11-2022 07:44:57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
136019	21-11-2022 07:47:13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
136239	21-11-2022 10:16:17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
136240	21-11-2022 10:17:25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
136243	21-11-2022 10:19:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136247	21-11-2022 10:20:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136254	21-11-2022 10:24:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136258	21-11-2022 10:31:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136998	22-11-2022 10:18:07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137000	22-11-2022 10:19:28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
137003	22-11-2022 10:21:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137007	22-11-2022 10:23:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137019	22-11-2022 10:28:16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137022	22-11-2022 10:29:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137024	22-11-2022 10:31:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137027	22-11-2022 10:32:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137036	22-11-2022 10:38:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137044	22-11-2022 10:42:26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137050	22-11-2022 10:44:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137057	22-11-2022 10:48:02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137075	22-11-2022 10:59:38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
137091	22-11-2022 11:07:29	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
137886	23-11-2022 09:37:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137888	23-11-2022 09:39:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137892	23-11-2022 09:40:18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
138474	23-11-2022 14:26:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138487	23-11-2022 14:53:03	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
139076	24-11-2022 12:31:10	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
139178	24-11-2022 13:45:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139193	24-11-2022 13:51:04	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
139194	24-11-2022 13:52:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139196	24-11-2022 13:54:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139216	24-11-2022 14:08:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139217	24-11-2022 14:09:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139421	25-11-2022 09:06:16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139424	25-11-2022 09:07:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139428	25-11-2022 09:08:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139433	25-11-2022 09:10:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140441	28-11-2022 09:32:17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
140447	28-11-2022 09:36:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141233	29-11-2022 10:56:26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
141236	29-11-2022 10:57:31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
141238	29-11-2022 10:58:37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
141372	29-11-2022 13:07:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141375	29-11-2022 13:08:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141377	29-11-2022 13:09:49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142711	02-12-2022 07:56:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142769	02-12-2022 08:47:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144144	05-12-2022 08:01:55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur		228	230	211	232	230	229	220	232	231	
NRR /Unsur		3.931	3.966	3.638	4.000	3.966	3.948	3.793	4.000	3.983	
NRR tertbg /Unsur		0.437	0.441	0.404	0.444	0.441	0.439	0.421	0.444	0.443	3.914

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR Per = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner
Unsur yang terisi
NRR = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur
Tertimbang

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.931
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.966
U3	Waktu Penyelesaian	3.638
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.966
U6	Kompetensi Pelaksana	3.948
U7	Perilaku Pelaksana	3.793
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000
U9	Sarana dan Prasarana	3.983

**IKM UNIT PELAYANAN
97.85
A (Sangat Baik)**

Mutu Pelayanan :

D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
B (Baik) : 76.61 - 88.30
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

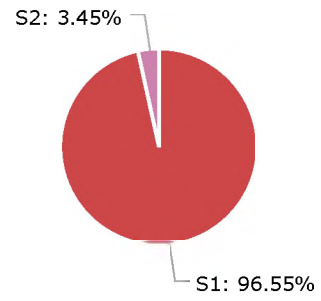
GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
TRIWULAN 4 TAHUN 2022
 Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

JENIS KELAMIN



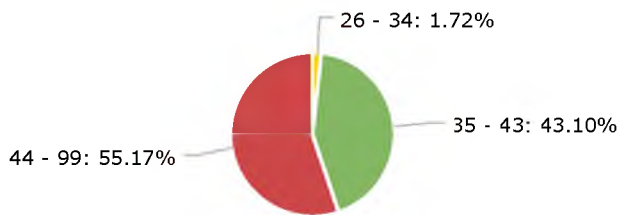
Laki-Laki	33	Perempuan	25
-----------	----	-----------	----

PENDIDIKAN



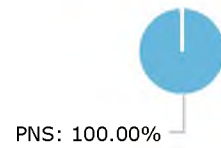
SD	0	SMP	0	SMA	0
S1	56	S2	2	S3	0
D3	0				

UMUR



17 - 25	0	26 - 34	1
35 - 43	25	44 - 99	32

PEKERJAAN



PNS	58	WIRASWASTA	0
TNI	0	POLRI	0
SWASTA	0	LAINNYA	0

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN KUDUS
TRIWULAN 4 TAHUN 2022

NILAI IKM

97.02

NAMA LAYANAN : Quality Assurance (Penjamin Mutu : Audit,
Evaluasi, Reviu)

RESPONDEN

JUMLAH : 28 Orang
JENIS KELAMIN : L = 16 Orang / P = 12 Orang
PENDIDIKAN : SD = 0 Orang
SMP = 0 Orang
SMA = 0 Orang
S1 = 27 Orang
S2 = 1 Orang
S3 = 0 Orang
D3 = 0 Orang
UMUR : 17 - 25 = 0 Orang
26 - 34 = 0 Orang
35 - 43 = 11 Orang
44 - 99 = 17 Orang
PEKERJAAN : PNS = 28 Orang
WIRASWASTA = 0 Orang
TNI = 0 Orang
POLRI = 0 Orang
SWASTA = 0 Orang
LAINNYA = 0 Orang

Periode Survei : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

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

INSPEKTORAT DAERAH

Quality Assurance (Penjamin Mutu : Audit, Evaluasi, Reviu)

Triwulan 4 Tahun 2022, Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
130802	04-11-2022 07:27:21	4	4	3	4	4	3	3	4	4
130807	04-11-2022 07:30:58	4	4	3	4	4	4	3	4	4
130864	04-11-2022 08:05:07	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130907	04-11-2022 08:24:10	4	4	3	4	4	4	3	4	4
131070	04-11-2022 11:05:59	4	4	3	4	4	4	3	4	4
136018	21-11-2022 07:44:57	3	3	3	4	4	4	4	4	4
136239	21-11-2022 10:16:17	4	4	3	4	4	4	3	4	4
136240	21-11-2022 10:17:25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136247	21-11-2022 10:20:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136254	21-11-2022 10:24:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136998	22-11-2022 10:18:07	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137000	22-11-2022 10:19:28	4	4	3	4	4	4	3	4	4
137050	22-11-2022 10:44:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137057	22-11-2022 10:48:02	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137075	22-11-2022 10:59:38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
137091	22-11-2022 11:07:29	3	4	3	4	3	4	3	4	4
137892	23-11-2022 09:40:18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138474	23-11-2022 14:26:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139193	24-11-2022 13:51:04	3	4	3	4	4	4	3	4	4
139196	24-11-2022 13:54:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139216	24-11-2022 14:08:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139217	24-11-2022 14:09:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139433	25-11-2022 09:10:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141233	29-11-2022 10:56:26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141236	29-11-2022 10:57:31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141238	29-11-2022 10:58:37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141377	29-11-2022 13:09:49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144144	05-12-2022 08:01:55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur		109	111	97	112	111	111	103	112	112
NRR /Unsur		3.893	3.964	3.464	4.000	3.964	3.964	3.679	4.000	4.000
NRR tertbg /Unsur		0.433	0.440	0.385	0.444	0.440	0.440	0.409	0.444	0.444
IKM Unit Pelayanan										97.02

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- ***) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.893
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.964
U3	Waktu Penyelesaian	3.464
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.964
U6	Kompetensi Pelaksana	3.964
U7	Perilaku Pelaksana	3.679
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000
U9	Sarana dan Prasarana	4.000

**IKM UNIT PELAYANAN
97.02
A (Sangat Baik)**

Mutu Pelayanan :

- D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99
- C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- B (Baik) : 76.61 - 88.30
- A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

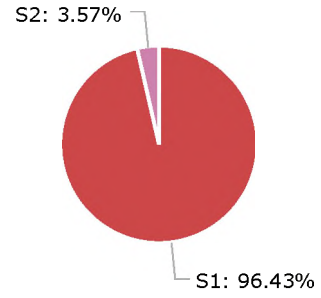
GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
Quality Assurance (Penjamin Mutu : Audit, Evaluasi, Reviu)
TRIWULAN 4 TAHUN 2022
Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

JENIS KELAMIN



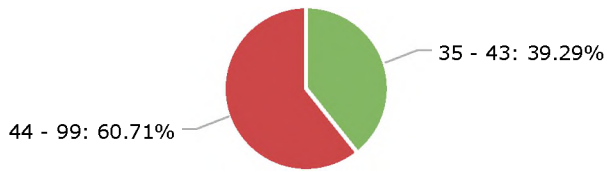
Laki-Laki	16	Perempuan	12
-----------	----	-----------	----

PENDIDIKAN



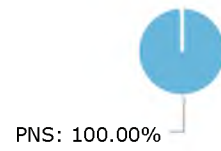
SD	0	SMP	0	SMA	0
S1	27	S2	1	S3	0
D3	0				

UMUR



17 - 25	0	26 - 34	0
35 - 43	11	44 - 99	17

PEKERJAAN



PNS	28	WIRASWASTA	0
TNI	0	POLRI	0
SWASTA	0	LAINNYA	0

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN KUDUS
TRIWULAN 4 TAHUN 2022

NILAI IKM

98.62

NAMA LAYANAN : Consulting (Layanan Konsultasi : SPIP, PMPRB,
ZI dan lainnya)

RESPONDEN

JUMLAH : 16 Orang
JENIS KELAMIN : L = 11 Orang / P = 5 Orang
PENDIDIKAN : SD = 0 Orang
SMP = 0 Orang
SMA = 0 Orang
S1 = 15 Orang
S2 = 1 Orang
S3 = 0 Orang
D3 = 0 Orang
UMUR : 17 - 25 = 0 Orang
26 - 34 = 1 Orang
35 - 43 = 6 Orang
44 - 99 = 9 Orang
PEKERJAAN : PNS = 16 Orang
WIRASWASTA = 0 Orang
TNI = 0 Orang
POLRI = 0 Orang
SWASTA = 0 Orang
LAINNYA = 0 Orang

Periode Survei : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

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

INSPEKTORAT DAERAH

Consulting (Layanan Konsultasi : SPIP, PMPRB, ZI dan lainnya)

Triwulan 4 Tahun 2022, Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
130805	04-11-2022 07:28:46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
131012	04-11-2022 10:06:56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
136019	21-11-2022 07:47:13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
136243	21-11-2022 10:19:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137019	22-11-2022 10:28:16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137022	22-11-2022 10:29:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137027	22-11-2022 10:32:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137044	22-11-2022 10:42:26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137886	23-11-2022 09:37:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139076	24-11-2022 12:31:10	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
139178	24-11-2022 13:45:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139421	25-11-2022 09:06:16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139424	25-11-2022 09:07:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140447	28-11-2022 09:36:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141372	29-11-2022 13:07:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142711	02-12-2022 07:56:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur		64	64	61	64	63	63	62	64	63	
NRR /Unsur		4.000	4.000	3.813	4.000	3.938	3.938	3.875	4.000	3.938	
NRR tertbg /Unsur		0.444	0.444	0.424	0.444	0.438	0.438	0.431	0.444	0.438	
IKM Unit Pelayanan											98.62

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- ***) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4.000
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.813
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.938
U6	Kompetensi Pelaksana	3.938
U7	Perilaku Pelaksana	3.875
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000
U9	Sarana dan Prasarana	3.938

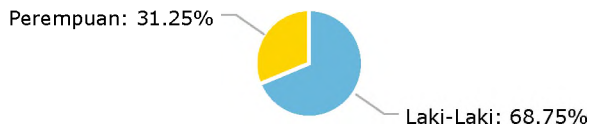
**IKM UNIT PELAYANAN
98.62
A (Sangat Baik)**

Mutu Pelayanan :

- D** (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99
- C** (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- B** (Baik) : 76.61 - 88.30
- A** (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

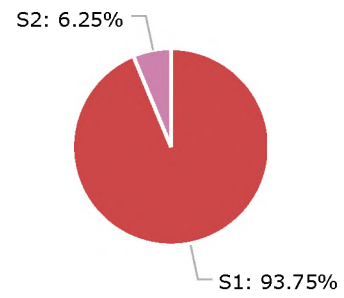
GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
Consulting (Layanan Konsultasi : SPIP, PMPRB, ZI dan lainnya)
TRIWULAN 4 TAHUN 2022
Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

JENIS KELAMIN



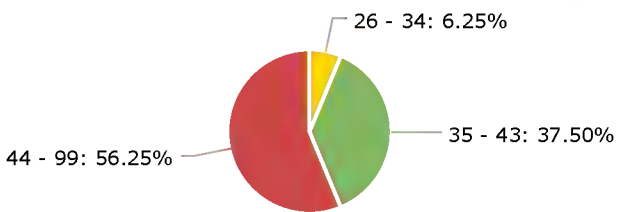
Laki-Laki	11	Perempuan	5
-----------	----	-----------	---

PENDIDIKAN



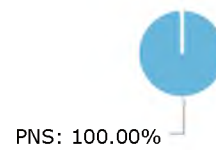
SD	0	SMP	0	SMA	0
S1	15	S2	1	S3	0
D3	0				

UMUR



17 - 25	0	26 - 34	1
35 - 43	6	44 - 99	9

PEKERJAAN



PNS	16	WIRASWASTA	0
TNI	0	POLRI	0
SWASTA	0	LAINNYA	0

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN KUDUS
TRIWULAN 4 TAHUN 2022**

NILAI IKM

98.62

NAMA LAYANAN : Anti Korupsi (Saber Pungli, LHKPN, LHKASN dan Pengaduan Masyarakat)

RESPONDEN

JUMLAH : 14 Orang
JENIS KELAMIN : L = 6 Orang / P = 8 Orang
PENDIDIKAN : SD = 0 Orang
SMP = 0 Orang
SMA = 0 Orang
S1 = 14 Orang
S2 = 0 Orang
S3 = 0 Orang
D3 = 0 Orang
UMUR : 17 - 25 = 0 Orang
26 - 34 = 0 Orang
35 - 43 = 8 Orang
44 - 99 = 6 Orang
PEKERJAAN : PNS = 14 Orang
WIRASWASTA = 0 Orang
TNI = 0 Orang
POLRI = 0 Orang
SWASTA = 0 Orang
LAINNYA = 0 Orang

Periode Survei : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

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

INSPEKTORAT DAERAH

Anti Korupsi (Saber Pungli, LHKPN, LHKASN dan Pengaduan Masyarakat)

Triwulan 4 Tahun 2022, Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
130998	04-11-2022 09:38:46	4	4	3	4	4	4	3	4	4
134788	16-11-2022 12:09:57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136258	21-11-2022 10:31:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137003	22-11-2022 10:21:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137007	22-11-2022 10:23:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137024	22-11-2022 10:31:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137036	22-11-2022 10:38:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137888	23-11-2022 09:39:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138487	23-11-2022 14:53:03	3	3	3	4	4	3	4	4	4
139194	24-11-2022 13:52:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139428	25-11-2022 09:08:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140441	28-11-2022 09:32:17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141375	29-11-2022 13:08:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142769	02-12-2022 08:47:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur		55	55	53	56	56	55	55	56	56
NRR /Unsur		3.929	3.929	3.786	4.000	4.000	3.929	3.929	4.000	4.000
NRR tertbg /Unsur		0.437	0.437	0.421	0.444	0.444	0.437	0.437	0.444	0.444
IKM Unit Pelayanan										98.62

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- ***) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.929
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.929
U3	Waktu Penyelesaian	3.786
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.929
U7	Perilaku Pelaksana	3.929
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000
U9	Sarana dan Prasarana	4.000

**IKM UNIT PELAYANAN
98.62
A (Sangat Baik)**

Mutu Pelayanan :

- D** (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99
- C** (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- B** (Baik) : 76.61 - 88.30
- A** (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

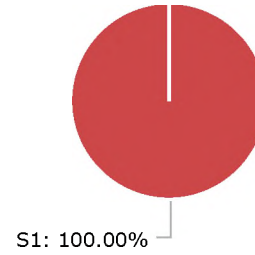
GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
Anti Korupsi (Saber Pungli, LHKPN, LHKASN dan Pengaduan Masyarakat)
TRIWULAN 4 TAHUN 2022
Periode : 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022

JENIS KELAMIN



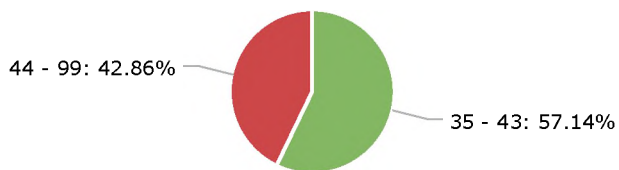
Laki-Laki	6	Perempuan	8
-----------	---	-----------	---

PENDIDIKAN



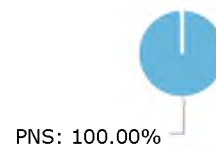
SD	0	SMP	0	SMA	0
S1	14	S2	0	S3	0
D3	0				

UMUR



17 - 25	0	26 - 34	0
35 - 43	8	44 - 99	6

PEKERJAAN



PNS	14	WIRASWASTA	0
TNI	0	POLRI	0
SWASTA	0	LAINNYA	0